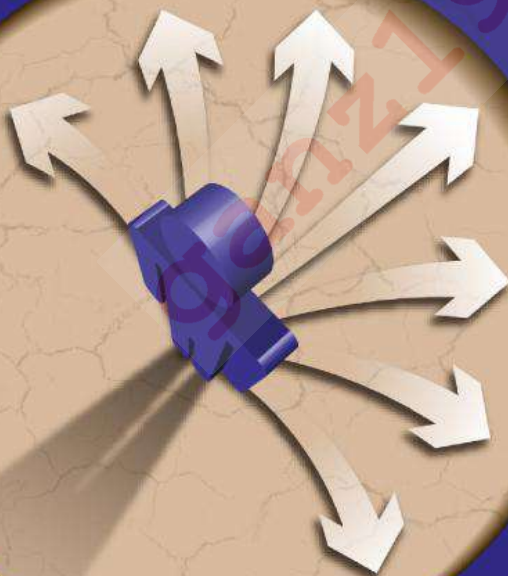


MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

FUNDAMENTOS Y APLICACIONES



Dagoberto Páramo Morales
Shester Jesús Campo Sierra
Leydis Marcela Maestre Matos
Compiladores

Catalogación en la publicación – Biblioteca Nacional de Colombia

Métodos de investigación cualitativa : fundamentos y aplicaciones / Dagoberto Páramo Morales, Shester Campo Sierra, Leydis Maestre Matos, compiladores. -- 1a. ed. -- Santa Marta : Universidad del Magdalena, 2020.

(Ciencias sociales. Administración y negocios)

Incluye datos de los autores. -- Contiene referencias bibliográficas al final de cada capítulo.

ISBN 978-958-746-303-3 -- 978-958-746-304-0 (pdf) -- 978-958-746-305-7 (epub)

1. Investigación cualitativa 2. Investigación científica I. Páramo Morales, Dagoberto, comp. II. Campo Sierra, Shester Jesús, comp. III. Maestre Matos, Leydis María, comp. IV. Serie

CDD: 001.42 ed. 23

CO-BoBN- a1057469

Primera edición, septiembre de 2020

© UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

Editorial Unimagdalena

Carrera 32 No. 22 - 08

Edificio Mar Caribe, primer piso

(57 - 5) 4381000 Ext. 1888

Santa Marta D.T.C.H. - Colombia

editorial@unimagdalena.edu.co

<https://editorial.unimagdalena.edu.co/>

Colección: Ciencias Sociales, serie: Administración y negocios

Rector: Pablo Vera Salazar

Vicerrector de Investigación: Ernesto Amarú Galvis Lista

Coordinador de Publicaciones y Fomento Editorial: Jorge Enrique Elías-Caro

Diseño editorial: Luis Felipe Márquez Lora
Diagramación: Eduard Hernández Rodríguez
Diseño de portada: Andrés Felipe Moreno Toro
Corrección de estilo: Juliana Javierre Londoño

Santa Marta, Colombia, 2020

ISBN: 978-958-746-303-3 (impreso)

ISBN: 978-958-746-304-0 (pdf)

ISBN: 978-958-746-305-7 (epub)

DOI: 10.21676/9789587463033

Hecho en Colombia - Made in Colombia

El contenido de esta obra está protegido por las leyes y tratados internacionales en materia de Derecho de Autor. Queda prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio impreso o digital conocido o por conocer. Queda prohibida la comunicación pública por cualquier medio, inclusive a través de redes digitales, sin contar con la previa y expresa autorización de la Universidad del Magdalena.

Las opiniones expresadas en esta obra son responsabilidad de los autores y no compromete al pensamiento institucional de la Universidad del Magdalena, ni genera responsabilidad frente a terceros.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

FUNDAMENTOS Y APLICACIONES

Dagoberto Páramo Morales
Shester Jesús Campo Sierra
Leydis Marcela Maestre Matos
Compiladores

Contenido

Introducción

Investigación cualitativa: una aproximación básica **Dagoberto Páramo Morales**

Introducción

1. Análisis comparativo entre el Positivismo y el Relativismo

Visión de mundo

Relación entre el investigador y el objeto investigado

Objetivo de la investigación

Abordaje

Foco

Método

Rol del investigador

Criterio de investigación

Relación con la teoría

Empleo de conceptos

Formas de los datos

Métodos de análisis

Tipo de hallazgos

2. La investigación cualitativa

Rigor en la investigación cualitativa

Diversos enfoques de investigación cualitativa

Diseño de la investigación cualitativa

Recolección de datos cualitativos

Análisis e interpretación de datos cualitativos

Conclusiones

Fenomenología

Andrea Porras Páez

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

¿Cómo se aplica?

a) Inicios de la aplicación del método

b) Selección de los datos

c) Recolección progresiva de los datos

d) Análisis de los datos

e) Conclusiones de la investigación con el método

Presentación de los resultados

Riesgos y oportunidades del método

El «so what» gerencial y académico

Ejemplo práctico de la utilización de la fenomenológica

Método

Hermenéutica

Gloria Naranjo Africano

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

Orígenes

Definición

Principales representantes

Tipologías de hermenéutica

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

¿Qué se interpreta? El texto

Principios

Reglas de aplicación

¿Cómo se aplica?

El círculo hermenéutico

Fases del método hermenéutico: “el círculo hermenéutico”

(Rodríguez, 2002).

[Etapa inicial de la aplicación del método](#)
[Conclusiones de la investigación con el método](#)
[Presentación de los resultados](#)
[Riesgos y oportunidades de descubrimiento del método](#)
[El «so what» gerencial y académico](#)
[Ejemplo práctico de la utilización de la hermenéutica](#)
[Ejemplo 1:](#)
[Ejemplo 2:](#)

Etnometodología

Shester Jesús Campo Sierra

[¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?](#)

[¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?](#)

[¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?](#)

[¿Cómo se aplica?](#)

[Inicios de la aplicación del método](#)

[Selección de los datos](#)

[Recolección progresiva de los datos](#)

[Análisis de los datos](#)

[Conclusiones de la investigación con el método](#)

[Presentación de los resultados](#)

[Riesgos y oportunidades de descubrimiento del método](#)

[El «so what» gerencial y académico](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Ejemplo práctico de la utilización de la etnometodología](#)
(Schneider, 2002).

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

[Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología](#)

Etapa 3: Iniciación y recolección de datos

Etapa 4: Análisis de datos

Etapa 5: Conclusión de la investigación

Etnografía

Edith Campos Guzmán

Introducción

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

¿Cómo se aplica?

Inicios de la aplicación del método

Implicaciones del enfoque etnográfico

Selección de los datos

Recolección progresiva de los datos

Análisis de los datos

Conclusiones de la investigación con el método

Presentación de los resultados

Riesgos y oportunidades del método

El «so what» gerencial y académico

Ejemplo práctico de la utilización de la etnografía

Ejemplo

El método de caso

Leydis Marcela Maestre Matos

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación deberá escogerse el método?

¿Qué no es un método de caso investigativo?

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

¿Cómo se aplica?

[Fase 1: Formulación y revisión de la literatura](#)

[Fase 2: Recolección y procesamiento de la información](#)

[Fase 3: Resultados y conclusiones](#)

[Presentación de los resultados](#)

[Riesgos y oportunidades de descubrimiento del método](#)

[El «so what» gerencial y académico](#)

[Ejemplo práctico de la utilización del método de caso](#)

[Fase 1: Formulación y revisión de la literatura](#)

[Fase 2: Recolección y procesamiento de la información](#)

[Fase 3: Resultados y conclusiones](#)

La teoría fundamentada

Dagoberto Páramo Morales y Margarita María Contreras

Cuentas

[¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?](#)

[¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?](#)

[¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?](#)

[¿Cómo se aplica?](#)

[Inicios de la aplicación del método](#)

[Selección de los datos](#)

[Recolección progresiva de los datos](#)

[Análisis de los datos](#)

[Conclusiones de la investigación con el método](#)

[Presentación de los resultados](#)

[Riesgos y oportunidades del método](#)

[El «so what» gerencial y académico](#)

[Ejemplo práctico de la utilización de la teoría fundamentada \(Páramo, 2009\):](#)

[Etapas 1: Inicio de la investigación](#)

[Etapas 2: Selección de los datos](#)

[Etapas 3: Inicio y recolección de los datos](#)

[Etapas 4: Análisis de los datos](#)

[Etapas 5: Conclusión de la investigación](#)

Autores

ganz1912

Introducción

Es indiscutible la trascendencia que se le ha venido dando a las investigaciones cualitativas en las sociedades contemporáneas en detrimento del poder que históricamente han conservado las aproximaciones cuantitativas al mundo de lo humano. Tanto desde la representación de la búsqueda de información por parte de los empresarios en el momento de tomar alguna decisión gerencial, como desde el trabajo desarrollado por los investigadores científicos en su deliberada intención de comprender la problemática social en la que se desenvuelven, sus postulados y rigurosidades han ganado más protagonismo que el que muchos pensaron iban a ganar.

El creciente surgimiento de este esfuerzo de descubrimiento de las intrincadas complejidades sociales experimentadas en el mundo de los negocios, que no es otro que el de los seres humanos, se ha debido en parte al desencanto que los métodos cuantitativos han venido acumulando en el espíritu intelectual de quienes, confiados en sus resultados, han aplicado sus exigentes rigurosidades sin poder predecir con precisión el comportamiento futuro de los individuos estudiados. La frialdad estadística del abordaje científico, tanto para la recopilación de la información como para su estudio e interpretación, ha desplazado la verdadera comprensión de las circunstancias y condiciones que rodean la conducta de quienes, en su devenir cotidiano, emprenden múltiples tipos de actividades cada día.

Como resultado de esta ola académica, que parece haber llegado para quedarse, los diferentes programas de educación superior en América Latina han incorporado a sus respectivos procesos de formación estrategias pedagógicas para que sus estudiantes conozcan, dimensionen y adquieran las destrezas y las competencias que les permitan no solo comprender los resultados alcanzados por la investigación cualitativa, sino también ser capaces de planear y conducir algunas investigaciones de este tipo. Sin duda, aunque no

con pocas dificultades, los programas doctorales han sido los más decididos a impartir seminarios de investigación cualitativa en los que los participantes han tomado conciencia de las sensibles ventajas que sus métodos han demostrado tener en la producción de nuevas teorías o en el refinamiento de algunas de ellas.

De forma coherente con esta tendencia y con la deliberada intención de formar investigadores científicos de alto nivel, el programa doctoral en Administración de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte introdujo, desde su diseño inicial, el seminario Metodología de la Investigación Cualitativa. Como resultado del desarrollo de dicho seminario, algunos de los participantes decidieron hacer un esfuerzo adicional a sus compromisos académicos para profundizar en algunos de los métodos de investigación cualitativa que más ampliamente han sido aplicados en el estudio de los temas y las problemáticas alrededor de la administración en sus diferentes manifestaciones.

Para ello, el profesor del seminario, Dagoberto Páramo Morales, apoyado en una estructura capitular para este tipo de esfuerzos académicos —propuesta por Michelle Bergadaà (profesora de la Universidad de Ginebra, Suiza) —, estableció que cada capítulo debería contener los siguientes ocho componentes: 1) ¿cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?; 2) ¿cuándo y para qué tipo de problemas de investigación deberá escogerse el método?; 3) ¿cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?; 4) ¿cómo se aplica?; 5) ¿cómo se presentan los resultados?; 6) ¿cuáles son los riesgos y las oportunidades del método?; 7) ¿cuál es el «so what» gerencial y académico?; 8) aplicación a un caso específico.

Con la estructura presentada se profundizó en cada uno de los aspectos esenciales de los métodos abordados. Considerando aquellos de mayor relevancia en la producción de conocimientos en las ciencias de la Administración, se escogieron los siguientes seis métodos: 1) fenomenología, 2) hermenéutica, 3) etnometodología, 4) etnografía, 5) el método de caso y 6) teoría fundamentada.

A fin de tener una idea más precisa de lo que es y significa la investigación cualitativa, que sirviera como marco de análisis para

cada uno de los métodos abordados, en este libro se presenta un capítulo titulado “Investigación cualitativa: una aproximación básica”. En él, además de mostrar la investigación cualitativa en comparación con el paradigma cuantitativo —predominante en las escuelas de formación en las diferentes disciplinas del conocimiento—, se presentan algunas de las principales características que la hacen autónoma y capaz de estudiar y profundizar cualquier realidad social. Se hace particular énfasis en la rigurosidad con la que la investigación cualitativa debe ser concebida y aplicada. En esta perspectiva, debe señalarse de manera categórica que esta es tan científica como la investigación cuantitativa y que su cuidadosa aplicación no depende del problema de investigación a resolver, sino de la concepción que del mundo tenga el investigador. También se mencionan, en una apretada síntesis, los métodos más utilizados en la producción científica alrededor de las ciencias que sustentan el oficio del administrador.

Se espera que este libro contribuya a la formación científica de quienes se decidan a aplicar alguno de los métodos aquí estudiados en profundidad y que se convierta en motivo de debates académicos en beneficio de la urgente necesidad que se tiene en América Latina de estudiar nuestras realidades desde ellas mismas y no desde posturas teóricas extranjerizantes.

Finalmente, los compiladores quieren expresar agradecimiento a las autoridades de la Universidad del Magdalena, que han decidido dar a conocer a la comunidad académica nacional e internacional esta investigación.

Dagoberto Páramo Morales
Shester Campo Sierra
Leydis Maestre Matos

Investigación cualitativa: una aproximación básica

ganz1912

Dagoberto Páramo Morales

ganzi1912

Introducción

Las circunstancias que han estado viviendo las sociedades contemporáneas han impuesto complejos modelos de comportamiento a sus habitantes, haciendo que los interesados en la comprensión de tales conductas se hayan visto obligados a encontrar caminos alternativos que les permitan dimensionar la complejidad actual.

Durante el desarrollo de este proceso, y en la deliberada búsqueda de apoyo en las ciencias sociales para contribuir al conocimiento e interpretación del comportamiento de los diferentes agentes participantes en los múltiples intercambios, se advirtió que el discurso de los investigadores contemporáneos se ha alimentado de los postulados fundamentales de los paradigmas básicos de la ciencia que, en su esencia, son opuestos (Tourney, 1996) (figura 1). Por un lado, el positivismo, con una alta dosis de factores cuantitativos determinantes de su eje cognoscitivo y explicativo de la realidad existente más allá del investigador; por otro lado, el relativismo, estimulado por el permanente proceso de construcción de esa realidad desde ella misma y no desde posturas teóricas establecidas con anterioridad. Al ser antagónicos, desde estos paradigmas se han generado inmensos debates entre los académicos que, a ultranza, defienden y practican uno u otro. Desde cada postura, se han visualizado los problemas, se han abordado las realidades sociales y, sobre todo, se han desarrollado ambiciosos proyectos de investigación, tratando de dimensionar las complejidades que han enfrentado.

Figura 1. Análisis comparativo entre Positivismo y Relativismo

	Positivismo	Relativismo
☐ Visión del mundo	☐ Verdad absoluta y objetiva. Mecánica	☐ Verdad relativa y subjetiva. Dinámica
☐ Investigador-objeto investigado	☐ Independiente, imparcial	☐ Dependiente del investigador
☐ Objetivo	☐ Explicar causas	☐ Comprender hechos
☐ Abordaje	☐ Diseño experimental	☐ Estudio etnográfico
☐ Foco	☐ Trazo individual	☐ Construcción de significados
☐ Método	☐ Deductivo	☐ Inductivo
☐ El investigador	☐ Se distancia	☐ Se sumerge
☐ Criterio de investigación	☐ Validez	☐ Fidedignidad
☐ Relación con la teoría	☐ Validación de teorías	☐ Formulación de teorías
☐ Empleo de conceptos	☐ Medibles, ligados a la teoría	☐ Buscan captar los significados
☐ Formas de los datos	☐ Numéricos, según lo cuantitativo	☐ Descripciones textuales
☐ Método de análisis	☐ Prueba de hipótesis	☐ Evidencia heurística
☐ Tipo de hallazgos	☐ Relaciones entre variables, establecidas a partir de la teoría formal	☐ Interpretaciones de la realidad social según el dinamismo social

Fuente: Elaboración propia

1. Análisis comparativo entre el Positivismo y el Relativismo

Una detallada revisión de los paradigmas de investigación que han prevalecido a lo largo de la historia de la humanidad muestra un innegable antagonismo entre positivismo y relativismo, no obstante el fallido intento de algunos académicos de suavizar la confrontación que, incluso en el plano ideológico, se hace evidente y completamente opuesta.

ganz1912

Visión de mundo

Es en este aspecto en el que la confrontación ideológica se hace evidente e innegable. Para el Positivismo, la realidad social existe por sí sola, es absoluta, mecánica y objetiva; por tanto, la tarea del investigador se limita tan solo a medirla, ya que no puede interferir durante el proceso de su estudio. La realidad existe fuera de sí, se encuentra en el mundo exterior del sujeto investigador. Cualquier intento de abordarla desde la perspectiva del investigador es "sesgar" los resultados y su respectiva interpretación, por lo cual no puede guiarse por "parámetros" estandarizados y ampliamente aceptados por determinada comunidad académica.

Desde esta perspectiva, se han creado modelos mecanicistas para explicar las relaciones de causa-efecto con las que, a través de variables independientes que inciden en las variables dependientes, se busca darle sentido "lógico" a la interacción humana (Mariampolski, 1999). Así, las comunidades en general han sido tomadas como un sistema cerrado cabalmente relacionado entre sí, con una forma de pensar lineal, fraccionada y en cadena, impulsado por una sociedad (Hall, 1977); en este sentido, los sujetos son reconocidos por ser racionales, cabalmente conocedores de su realidad y de sus propias necesidades (Páramo, 2007).

En abierta oposición, el Relativismo admite que la realidad social es subjetiva, relativa, y dinámica. La subjetividad nace de la visión que el investigador tiene no solo respecto a la comprensión del problema, sino también a la forma de abordarlo de acuerdo al método de investigación. Las verdades son relativas porque se encuentran insertas en una realidad social en la que los factores del contexto establecen tales verdades y las diversas formas de abordarlas; por lo tanto, cada contexto les da un sentido diferente a fenómenos que, en apariencia, son lo mismo. Lo dinámico del relativismo surge de los continuos cambios que se experimentan en el interior del mundo en estudio; lo que es fidedigno hoy, no lo es mañana (Páramo y Ramírez, 2017).

Desde esta óptica interpretativista, el mundo de los seres humanos se construye —se descubre— desde la forma en la que los agentes involucrados comprenden sus propias dinámicas en su permanente y habitual interacción. Su abordaje depende del investigador y de las señales que el mismo objeto de estudio le van proporcionando en la medida en la que profundiza en la investigación.

ganz1912

Relación entre el investigador y el objeto investigado

Temiendo que el investigador sesgue tanto el abordaje del problema a investigar como la interpretación de los resultados alcanzados, desde el Positivismo el investigador debe ser imparcial y su trabajo debe ser independiente de sus concepciones y visión de mundo. A pesar de pregonarse de forma abierta y categórica la obligatoria imparcialidad que se debe tener, se desconoce que desde el momento en el que el investigador hace una lectura de los datos o síntomas, formula las hipótesis de estudio y diseña los instrumentos de recopilación de los datos, está incluyendo sus propias posturas intelectuales e ideológicas.

Desde el relativismo, en contraste, tanto la concepción del problema de investigación como el método que se escoge para el desarrollo de la investigación tienen una evidente dependencia del investigador y su propia trayectoria: el investigador relativista lo asume, acepta, practica y pregon. Así, cada investigación tiene su propia distinción y, en consecuencia, obedece a su capacidad de profundizar e interpretar los datos que va recopilando.

Objetivo de la investigación

El explícito y declarado propósito de la investigación positivista es uno solo: rechazar o no rechazar las relaciones de causa-efecto entre las variables que, extraídas de la teoría, pueden dar cuenta del problema de investigación. Las variables independientes —causas— tienen un claro impacto en las variables dependientes —consecuencias—. Esta relación se regula por la presencia de variables mediadoras que tienen la función de explicar la influencia de unas en otras.

Por su parte, la investigación relativista pretende comprender los hechos sociales que se están estudiando. Para ello, exige aproximarse a la realidad social desde ella misma y, en este sentido, el investigador debe insertarse en el contexto de estudio a fin de dimensionar los fenómenos como los ven sus propios actores. La necesidad de comprender las complejidades propias del mundo social implicado le impone al investigador desprenderse tanto de sus propias concepciones como de aquellas provenientes de los modelos y los marcos teóricos que, casi siempre, resultan extraños para descifrar los hechos en sus verdaderas circunstancias.

Abordaje

Además de la encuesta como instrumento de recopilación de información, el experimento es el diseño positivista típico. En su planeación y desarrollo se tiene que asegurar que las variables independientes están impactando de forma clara e inequívoca las variables dependientes. Para ello, deben aislarse todos aquellos factores que, eventualmente, puedan contaminar tales relaciones. Para lograrlo, se establecen dos grupos de investigación: el de control y el experimental. Al grupo de control no se le aplica el tratamiento mientras que el experimental es sometido al tratamiento que se está utilizando para establecer de manera precisa la relación entre las variables. A fin de asegurar que esta relación existe sin interferencias, los dos grupos deben estar debidamente balanceados en diversos factores a fin de que sean comparables.

El abordaje clásico de la investigación relativista gira alrededor de los estudios etnográficos que se implementan in situ. Dado que se pretenden estudiar los hechos desde la óptica de los actores investigados, esta aproximación epistemológica exige que el investigador se involucre en la vida cotidiana de los habitantes del territorio a estudiar. Al hacerlo, se ve obligado a indagar y a observar las actividades habituales de los investigados, para luego preguntarles sobre el significado social que para ellos tienen las acciones que ejecutan de forma natural. Con esta información, y de acuerdo con lo que va recolectando y analizando, el investigador podrá disponer de suficientes criterios de interpretación del mundo social en estudio. Ello exige que el investigador se desprenda de su propia cosmovisión para asumir la de los investigados, para lo cual deberá compartir por prolongados periodos de tiempo hasta detectar los patrones de comportamiento en sus justas circunstancias.

Foco

Mientras el foco de recopilación, análisis e interpretación de los datos en el positivismo es el trazo individual, desde el relativismo el esfuerzo se concentra en la construcción de significados que socialmente son aceptados y promovidos por los sujetos en estudio.

Desde el positivismo lo que importa es estudiar el comportamiento individual de los integrantes de una muestra que, después, será extrapolado a la población a la que pertenecen los indagados. Para hacerlo, se generalizan estadísticamente los hallazgos a partir de una muestra que, por reflejar la estructura cuantitativa y cualitativa de la población, la representa en toda su dimensión. De esta manera, y apoyados en herramientas estadísticas, se trasladan los datos individuales a los de la población de la cual fueron seleccionados los investigados.

En contraste, el relativismo busca profundizar, a través de las entrevistas en profundidad y de la observación sistemática, en el comportamiento individual. Su intención es descubrir el significado social que tienen tales conductas en el marco del contexto en el que los miembros de un grupo social las han concebido, aceptado y promovido. Prevalece la construcción colectiva y no el rasgo individual de sus miembros. El estudio del contexto y, en ocasiones, de su devenir histórico, son aspectos claves para dimensionar la complejidad del fenómeno estudiado.

Método

El positivismo acude de manera sistemática y sin mayor reflexión académica a los métodos deductivos para la concepción y el desarrollo de sus estudios. Los investigadores deducen la realidad de la teoría y los modelos existentes y, desde ahí, tratan de encontrarle sentido estadístico a las realidades sociales en estudio. Al apoyarse en la teoría sobre la cual formulan sus hipótesis de investigación, es difícil dimensionar la realidad social en estudio si esta no ha sido considerada previamente desde algún marco teórico. Solo se podrá abordar lo que está teóricamente construido en otras realidades y, desde esta perspectiva, la “investigación cuantitativa no estudia la realidad social, sino que busca en qué realidad social encaja la teoría existente” (Páramo y Ramírez, 2017).

En total oposición están los investigadores relativistas, quienes se apoyan en múltiples métodos inductivos a fin de poder estudiar las realidades sociales desde sus propias complejidades. En lugar de apoyarse en teorías existentes y desde ahí deducir las realidades sociales, el relativismo busca que la teoría sea construida desde las prácticas cotidianas de los investigados. Al no partir de teorías preestablecidas, es posible extraer las denominadas “teorías implícitas” que, al sistematizarse, permiten formular nuevos planteamientos teóricos que dan cuenta de la cotidianidad de los investigados.

Rol del investigador

Buscando ser objetivos e imparciales, a los investigadores positivistas se les exige alejarse del objeto de estudio a fin de evitar sesgos, tanto en el planteamiento del problema de investigación como en su desarrollo. Al alejarse, se supone que los investigadores no podrán incidir en los hallazgos y, por ello, se les prohíbe que tomen parte activa en la recopilación de la información con la que resolverán el problema de investigación planteado. Asimismo, se les instruye a quienes recolectan la información con una serie de prácticas concebidas para evitar que aspectos como el tono de voz, los gestos y la ayuda a los investigados influyan en las respuestas proporcionadas por los participantes en la investigación.

Dado que el investigador relativista debe ver la realidad social desde la perspectiva de los investigados, está obligado a sumergirse en tales circunstancias de tiempo y de lugar. Para ello, debe aprender a desprenderse de sus preconcepciones y saberse un instrumento de recopilación de información y no, simplemente, un conductor de la misma. Su visión deberá ser separada de lo que observa, de lo que indaga, de lo que analiza y, sobre todo, de lo que interpreta. Este proceso de inmersión le permitirá ir acumulando la información necesaria para resolver el problema de investigación.

Criterio de investigación

Teniendo en cuenta que el positivismo busca poner a prueba las teorías existentes a través de la formulación de hipótesis de investigación, exige que sus datos tengan una reveladora conexión entre las variables de causa y efecto, así como que posean la cabida de representar sus resultados con discutible valor de confianza (Páramo, 2000). Dicha información se valida recurriendo a sofisticadas técnicas estadísticas bastante desarrolladas para demostrar que cada constructo tiene su significación estadística mínima. Existe al respecto una inmensa batería de indicadores con los cuales se busca asegurar que lo que se está midiendo es lo que se quiere medir y que los resultados pueden ser extrapolados a la población a la que pertenecen los investigados.

Por su parte, los métodos relativistas se esfuerzan de manera significativa para que lo que se afirma como "lo descubierto" (como resultado del proceso de investigación) corresponda lo más fielmente posible con la realidad estudiada. Esta "fidedignidad" se demuestra mediante el aporte de evidencias textuales, sonoras, gráficas, pictóricas o fílmicas, tomadas directamente de la realidad social en estudio. De esta manera, se pretende que cada afirmación tenga un respaldo innegable de lo tomado por los investigadores en el momento de recopilar la información y que, además, pueda ser contrastada con otros miembros del grupo social o por expertos estudiosos del fenómeno en cuestión. Dicho esto, la información les proporciona a las investigaciones un creíble grado de verosimilitud con el que se sustentan los hallazgos.

Relación con la teoría

Las investigaciones positivistas parten de la teoría existente, sistematizada en modelos cuyo propósito fundamental es validarla, ponerla a prueba en el marco de determinado contexto. Por ello, todas estas investigaciones están precedidas de profundos y rigurosos marcos teóricos que sirven no solo para establecer las hipótesis y los instrumentos de recopilación de los datos, sino —y sobre todo— para interpretar los resultados obtenidos. Los hallazgos son discutidos con los autores sobre los que se ha basado la investigación.

En contraste, la investigación relativista pretende formular teorías a partir de las realidades sociales estudiadas. Para lograrlo, los investigadores aprenden a extraer de la vida cotidiana de los investigados los modelos en los que ellos se apoyan de forma implícita para llevar a cabo sus propias prácticas. Esta característica no significa que la investigación relativista sea “ateórica”, (sin teoría previa), sino que el uso que hace de la teoría es diferente. La teoría existente sirve para contrastar los hallazgos que vayan surgiendo y no para ser validada. Esto evita que se declare el descubrimiento de una nueva teoría sin que ello sea así.

Empleo de conceptos

Los conceptos a utilizar en una investigación positivista deben ser medibles porque todo aquello que no se puede medir no existe (Hirschman, 1990; 1992). Como se busca validar las teorías existentes, todo constructo tiene que ser medible e, indefectiblemente, ligado a la teoría en cuestión. Así, se han construido escalas de medición con las cuales se han venido estudiando complejos conceptos que han terminado siendo irreales, dado que existen un sinnúmero de aspectos humanos difíciles y bastante complejos como para visualizarlos desde una escala numérica o semántica. Si bien es cierto que ello ha facilitado la medición y el procesamiento matemático de las características demográficas o emocionales de una población, los resultados no siempre expresan con contundencia la realidad vivida al interior de determinado grupo social. Se ha recurrido a múltiples escalas de diferente complejidad —desde las univariadas a las multivariadas—, con las que, a través de diferentes medidas (chi cuadrado, pruebas z, pruebas t) (McDaniels y Gates, 1999), se busca asegurar que las hipótesis gozan de toda la credibilidad una vez recopilados los datos. Análisis discriminantes, análisis factoriales, análisis de varianzas, análisis de covarianzas, regresiones múltiples, modelos de ecuaciones estructurales, son algunas de las técnicas puestas al servicio de las investigaciones cuantitativas.

Por el contrario, desde el relativismo se busca captar los significados que los miembros de un grupo social le asignan a determinado fenómeno en estudio. Los conceptos que se plantean como hallazgos se estructuran a partir de lo que para los miembros de un grupo social connotan sus propias prácticas. En lugar de intentar cuantificar sus hallazgos, los relativistas hacen esfuerzos para comprender cada hecho desde la perspectiva de los investigados, entendiendo que para ellos cada acto social o individual ha sido originado, aceptado, promovido y defendido en el seno de sus propias dinámicas de interacción. Se niegan a asignarle a cada categoría una cifra que le proporcione mayor credibilidad a

los datos. Prefieren que cada implicación social tenga un sustento en la realidad estudiada y no en refinadas teorías.

ganz1912

Formas de los datos

Como se quiere medir todo lo socialmente existente, los datos de las investigaciones positivistas adquieren forma numérica de acuerdo con los parámetros de procesamiento y la comprensión cuantitativa. Se rigen por las leyes matemáticas y las significaciones estadísticas con las cuales pretenden darle un sentido de credibilidad, rigurosidad y científicidad.

Los relativistas recurren a descripciones textuales tomadas ya sea de las entrevistas realizadas a los investigados o de los rigurosos protocolos de observación traducidos en fotos, audios, imágenes, videos, gráficas, figuras, cuadros sinópticos. El instrumento de presentación de los resultados es la palabra o las cadenas lingüísticas con las cuales se quiere evidenciar de forma fidedigna el lenguaje y el pensamiento de los investigados. La denominación de las categorías es fiel reflejo de la forma de hablar, de pensar, de actuar y hasta de soñar de los investigados.

Métodos de análisis

El análisis positivista se limita a poner en juego los indicadores que matemáticamente precisen las relaciones entre los datos y su nivel de significación estadística que, de acuerdo con las sofisticaciones tecnológicas, señalan que una investigación es rigurosa o no. El mayor esfuerzo se concentra en determinar si existe suficiente evidencia para rechazar o no una hipótesis, no para determinar su grado de verdad o de falsedad, ni para probarla o no.

El análisis relativista se apoya en la evidencia heurística que se va descubriendo a medida que la investigación avanza. El proceso de investigación exige ir acumulando datos que van surgiendo en la medida en la que el proceso de estudio se va consolidando. Ello produce incertidumbre dado que al inicio no se tiene una idea precisa ni del tiempo en el que se desarrollará la investigación ni del número de personas que serán entrevistadas u observadas, así como tampoco de los datos que se irán incorporando. Este proceso heurístico permite ir “escuchando los datos” que van emergiendo a medida que se va profundizando en la detección de las complejidades de la situación en estudio.

Tipo de hallazgos

Los hallazgos de las investigaciones positivistas se limitan a confirmar las relaciones entre las variables consideradas, establecidas todas ellas a través de la teoría formal. Así, los resultados no pueden superar los límites impuestos por la teoría sobre la que se han formulado todas y cada una de las hipótesis puestas en consideración. Esto limita el aporte científico en el marco de una realidad determinada al abstraerse de las circunstancias propias del hecho social estudiado.

Los resultados que producen las investigaciones relativistas se basan en las interpretaciones de la realidad social según el dinamismo social imperante en el contexto en el que se desarrolló la investigación. Al apoyarse en la interpretación, los resultados solo tienen validez en el marco de esa misma realidad en la que fueron descubiertos. Aunque estos no se pueden generalizar de forma estadística, sí es posible hacerlo de forma categórica.

2. La investigación cualitativa

Una de las grandes dificultades para precisar el concepto de “investigación cualitativa” se basa en que desde diversos paradigmas se han incluido todo tipo de categorías conceptuales para dimensionar su complejidad. Para los más simplistas, la investigación cualitativa solo hace referencia al uso de “cualidades” de los fenómenos estudiados y, por tanto, no se requiere mayor experticia para abordarla. Para los defensores del paradigma positivista, la investigación cualitativa solo debe abarcar los “análisis cualitativos” de fenómenos cuantitativos y, por ello, solo debe ser vista como un ejercicio complementario a los hallazgos cuantitativos de las variables en estudio.

Son pocos los académicos que han aceptado —bien sea por desconocimiento o no— que la investigación cualitativa es asociada a una investigación naturalística en una aproximación de comprender lo descubierto sin intervenir en ello (Guba, 1978). En tanto que goza de la rigurosidad y la robustez de las investigaciones científicas, las múltiples aproximaciones metodológicas —tales como etnografía o fenomenología, por dar un ejemplo— son tan científicas como las investigaciones positivistas. Ya en 1969 se le expidió la “carta de defunción” (Echeverría, 2003) al denominado “método científico” como el único mediante el cual se podían estudiar los fenómenos sociales.

Al estar orientada al descubrimiento de las realidades sociales, la investigación cualitativa evita las consabidas intervenciones o manipulaciones de datos, en contraste con los positivistas que, con el fin de poder validar la teoría en la que sustentan las relaciones de las variables estudiadas a través de la modificación de los niveles de significación estadística, dan resultados más ajustados a la realidad. En su denodada intención de no rechazar la hipótesis nula puesta en

consideración, se cometen desaciertos epistemológicos que han alejado sus hallazgos de las realidades estudiadas.

En abierta oposición al paradigma positivista dominante, la investigación cualitativa es concebida como la aproximación epistemológica que permite que los hechos sociales sean estudiados desde su propia complejidad y no desde manuales conceptuales preestablecidos. La teoría existente solo sirve para contrastar los hallazgos que van surgiendo a lo largo del proceso y no para eliminar las evidencias que contradigan los postulados y los modelos teóricos estructurados en realidades sociales distintas. Así, el contexto y el momento histórico adquieren un valor de gran significación, dado que es en determinado entorno en donde se realizan los comportamientos de los miembros de una población. Conductas que pueden ser radicalmente diferentes a aquellas que se concretan en situaciones similares o, incluso, en el mismo entorno, pero con condiciones sociales esencialmente diferentes. No puede olvidarse que son las personas las que actúan y ellas, en tanto seres humanos, pueden ir cambiando sus comportamientos influenciadas por factores externos que impactan sus decisiones de manera diferente.

Estas características básicas de las investigaciones cualitativas exigen investigadores altamente tolerantes a la incertidumbre y a la ambigüedad, que estén dispuestos a “escuchar los datos” que vayan emergiendo, ordenándolos y dándoles el sentido que corresponda con lo estudiado. Así, se requieren investigadores open mind que tengan la capacidad de asombrarse ante lo nuevo, de no dar todo por natural, de seguir la pista de lo inesperado, de dejarse llevar por senderos nunca explorados, de fijarse en detalles que, por imprevistos, puedan pasar desapercibidos.

La investigación cualitativa, en síntesis, obedece a una concepción del mundo en la que sus complejidades se explican desde el interior del investigador y su vasta capacidad de comprensión de las realidades sociales estudiadas. Su función esencial es descubrir lo inexplicable de los comportamientos humanos enmarcados en determinado contexto, que no solo le da sentido a lo que como miembros hacen, sino que le proporciona al

investigador los elementos de información para dimensionarlos en su justa extensión.

Siguiendo a Miles y Huberman (2003), las siguientes son las características de la investigación cualitativa desarrollada en escenarios naturales:

- Se requieren contactos prolongados e intensos enmarcados en la vida cotidiana de los investigados.
- Se busca una comprensión integral de la lógica y la estructura del contexto de estudio.
- Deben captarse las percepciones de los actores más que imponer la lógica del investigador.
- Se impone el respeto a los hallazgos sin desviar la esencia de lo observado por el investigador o por lo expresado por los investigados.
- Se debe dar cuenta de la forma en la que los investigados y administran sus situaciones cotidianas.
- El énfasis debe ser puesto en aquellas interpretaciones que tengan más fuerza teórica o sean más consistentes con la misma investigación.
- Los instrumentos iniciales de recopilación de información son poco estructurados.
- El investigador mismo es quien recopila los datos del estudio.
- Las palabras son la principal base del análisis realizado, las cuales pueden ser ensambladas, reagrupadas o repartidas en expresiones que reflejen la realidad estudiada.

Rigor en la investigación cualitativa

Una de las principales críticas que ha recibido la investigación cualitativa está relacionada con su rigor y rigurosidad científica. Basados en el paradigma positivista, para el cual se han diseñado y aceptado indicadores cuantitativos, la investigación cualitativa ha sido considerada de menor rango, asociándola incluso tan solo con una "investigación exploratoria" que requiere ser "validada" por indicadores estadísticamente significativos. Con sus resultados, se busca formular las hipótesis que, al someterlas al escrutinio de los datos, sí permitirían arribar a conclusiones creíbles y válidas, propias de la investigación científica. Ello ha generado los llamados "estudios cuali-cuantitativos", poniendo un contundente énfasis en lo cuantitativo como el único paradigma válido.

Esta postura, asumida por algunos investigadores, demuestra un claro desconocimiento de la rigurosidad y robustez de las investigaciones cualitativas y el impacto que ellas han tenido en el desarrollo de las ciencias sociales y humanas. Su aporte es tan científico como el proporcionado por las investigaciones positivistas. Si sus exigencias científicas no tuvieran el nivel requerido por la producción y creación de nuevos conocimientos, no existirían doctorados en los cuales la investigación cualitativa ha sido considerada como requisito para obtener el grado de muchos candidatos que han optado por esta postura epistemológica en el desarrollo de sus trabajos de tesis doctoral.

Las dificultades para profundizar y precisar los límites de este debate se deben, en parte, a lo que argumenta Devers (1999):

- No hay acuerdo ni unanimidad en lo que es y lo que significa la investigación cualitativa.
- Existen múltiples términos para designar lo "cualitativo" y ello ha generado contradictorias versiones que no han logrado consensos que puedan ser compartidos por todos los interesados. Mientras para unos es un paradigma independiente, autónomo y con sus

propias reglas de operación, para otros es tan solo una categoría que debería ser parte de los análisis cuantitativos.

En medio de este debate se han erigido diversas posturas respecto a la posibilidad de establecer una interacción entre los dos paradigmas que sustentan epistemológicamente los dos tipos de investigación: cuantitativa y cualitativa. Según Creswell (1994), las posibilidades son tres:

- a. La investigación cualitativa y la cuantitativa son mezclables.
- b. Son inseparables.
- c. Son irreconciliables (p. 51).

Más allá de la discusión académica sobre cuál posición adoptar frente a la utilización de un tipo de investigación u otra, los argumentos han girado alrededor de la confiabilidad y validez de una y otra. Los defensores relativistas se quejan del uso de parámetros positivistas para evaluar el resultado de su trabajo, haciendo relevante que los indicadores aplicados no corresponden con la naturaleza epistemológica de las investigaciones cualitativas. No aceptan que se les mida con criterios que son extraños a su visión de cómo desarrollar el estudio de los múltiples hechos sociales contextualizados y en función del momento histórico en que suceden (Altheide y Johnson, 1998; Leininger, 1994). En este sentido, deberían adoptarse otros criterios más acordes con el proceso que realizan (Lincoln y Guba, 1985; Leininger, 1994).

Por su parte, Guba y Lincoln (1989) han propuesto cuatro criterios basados en la confianza para que el trabajo cualitativo sea evaluado: credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmatoriedad. Para ello, sugieren recurrir a estrategias tales como: chequeo con codificación, categorización, confirmación con miembros de la población estudiada —member check— juicios de auditoría, corroboración estructural, análisis de casos negativos (Guba y Lincoln, 1981; Guba y Lincoln, 1982; Lincoln y Guba, 1985; Lincoln, 1995).

La autenticidad fue propuesta por Guba y Lincoln (1989) como único criterio constructivista para evaluar la calidad de cualquier investigación cualitativa. Guba (1981) indicó que algunas reflexiones eran antiguas y correspondían ser utilizadas como un conjunto de guías más que como otra ortodoxia (Guba y Lincoln, 1982). Diferentes atributos de sus juicios tienen, de hecho, aspectos esenciales para el progreso de estándares obtenidos para valorar la eficacia de la investigación cualitativa (Páramo y Ramírez, 2017).

ganz1912

Diversos enfoques de investigación cualitativa

La riqueza de enfoques propios de la investigación cualitativa ofrece una amplia gama de abordajes de múltiples problemas asociados a distintas ciencias sociales y humanas. Patton (2002) propuso una clasificación de cuya acepción se hace, a continuación, una breve descripción:

- **Etnografía.** Es el método básico de la Antropología y aborda la problemática de investigación alrededor de la cultura y sus múltiples expresiones y componentes: tradiciones, costumbres, creencias, leyendas, mitos, rituales, patrones, códigos, simbologías, entre otros. Se ve al hombre como un ser social que vive en comunidad y necesita de sus semejantes para poder existir y realizarse como parte de un conglomerado humano.

- **Introspección personal subjetiva (IPS).** Conocida también como auto-etnografía, recurre al propio investigador como fuente principal o única de datos. Como género autobiográfico, sustenta sus resultados en las experiencias de vida del investigador (Holbrook, 1989). La gran diferencia con la Etnografía es que no estudia al "otro", sino a "sí mismo"; ello exige del investigador significativas dosis de honestidad, responsabilidad y compromiso con el proceso (Wallendorf y Brucks, 1993; Holbrook y Kuwahara, 1998).

- **Constructivismo.** Se ha concentrado en estudiar las múltiples y casi infinitas realidades tejidas por los miembros de una comunidad, así como las implicaciones que tales realidades creadas por consenso tienen sobre sus vidas y las cotidianas relaciones que mantienen entre sí. Acuden a las construcciones lingüísticas generadas y utilizadas en el seno de un grupo que las demanda para mantenerse en interacción, en función de sus propias necesidades y demandas humanas (Patton, 2002). Así, el constructivismo es relativo, de forma ontológica relativa y epistemológicamente subjetivo (Guba y Lincoln, 1990).

- **Fenomenología.** La fenomenología "indaga por lo natural de un fenómeno que hace que una cosa sea lo que es y sin la cual no sería

lo que es" (Van Manen, 1990). A pesar de hablarse mucho de ella, existe gran confusión sobre lo que la fenomenología significa. A través de su historia ha sido vista como una filosofía (Husserl, 1967), como una teoría interpretativa (Denzin, 1978; Denzin, y Lincoln, 2000), como una perspectiva analítica (Schütz, 1964) y como la mayor tradición cualitativa (Creswell, 1994). Dedicó parte de sus esfuerzos a estudiar a las personas describiendo sus cosas y experimentándolas mediante sus propios sentidos. Parte del hecho de que solo quien experimenta algo tiene autoridad para hablar de ello; lo demás es pura especulación (Moustakas, 1994).

- Etnometodología. Desde este enfoque se concentran los esfuerzos en estudiar las formas en como las personas se organizan cotidianamente en sus escenarios naturales, con sus prácticas rutinarias, y cómo obtienen sus conocimientos de sentido común (Wolf, 1982). Propuesta por Garfinkel (1967), se ha desarrollado alrededor del estudio de las estructuras formales ocultas tras los actos cotidianos que se desarrollan sin mayores complicaciones y, en consideración para las acciones más frecuentes, la atención es regularmente otorgada a los sucesos extraordinarios (Garfinkel 1967).

- Interaccionismo simbólico. El interaccionismo simbólico percibe el proceso de concesión de símbolos en un lenguaje hablado o escrito y la conducta en la interacción social (Martínez, 2004; Blumer, 1954; 1966; 1969). Se sostiene que toda la interacción de los seres humanos recurre a la simbología que se comparte y, además, que la realidad social está compuesta por las formas utilizadas por los miembros de determinado grupo social para presentarse a sí mismos ante los demás (González, 2004). Por ello, cualquier esfuerzo por comprender lo que vive cada individuo siempre debe hacerse desde su propia posición y no desde su exterior, considerando, adicionalmente, los lugares, las situaciones y los tiempos. El interaccionismo simbólico detalla tres orientaciones claves:

- 1) Los individuos proceden en concordancia con la naturaleza del mundo y de otros seres de su contexto sobre la base de los significados que estos tienen para ellos. 2) Estos significados se

derivan de la interacción social que se da entre los individuos. Surge allí una comunicación, que es esencialmente simbólica, pues se compone del lenguaje y otros símbolos; es más, al comunicarnos creamos símbolos significativos. 3) Estos significados se establecen y modifican por medio de un proceso interpretativo (Blumer 1969, p. 12).

Los significados son usados y revisados como instrumentos para la guía y formación de la acción (Páramo, 2007).

- Hermenéutica. La base de este enfoque es la interpretación en sus diferentes expresiones. Ella genera el marco para dimensionar el contexto y la intención original de los actos de comunicación con los cuales es posible interpretar historias, leyendas y otros textos. Apoyados en la hermenéutica, las manifestaciones verbales o escritas del lenguaje deben verse como auto-interpretaciones adaptadas a los contextos de la vida de cada uno. Sirve también para que cada persona encuentre el trasfondo social con el cual pueda interpretar el comportamiento de sus semejantes. Las circunstancias vitales de cada persona tienen un sustento en la historia y en el contexto de la comunidad a la que se pertenece. Para ello, se requiere un proceso de iteración del texto, imagen, foto y video para interpretar y reinterpretar en función del entorno y de la experiencia individual (Thompson, Pollio y Locander, 1994).

- Análisis narrativo. Se basa en que los patrones culturales y sociales se encuentran contenidos en piezas narrativas hechas por un individuo dado que, a través de su propia experiencia, él refleja lo vivido al interior de un grupo social determinado. También se utilizan historias de familia, notas suicidas, grafitis y literatura de no ficción. Estas narrativas están influenciadas por factores fenomenológicos sintetizados en la comprensión de las experiencias vividas y las percepciones detectadas a lo largo del texto analizado. La literatura ha sido utilizada como recurso pedagógico para enseñar ciertas temáticas de mercadeo (Páramo, 2002; 2007) dado que en ella se delinean fundamentos del ser humano, además de que su autor refleja parte de la realidad que ha vivido.

•Semiótica. Al ser entendida como la ciencia de los signos, su dominio de trabajo e investigación está conformado por el lenguaje natural o artificial. Para algunos, es conocida como semiología (Saussure) y, para otros, como semiótica (Peirce). Las dos acepciones tienen el mismo origen: provienen del griego *semenion* (signo) y se emplean hoy como sinónimos. Ambas aproximaciones permiten estudiar el significado que tienen, por ejemplo, los colores o las señales de tránsito que han variado de acuerdo con el contexto. Mientras en algunos contextos el color ámbar significa “disminuir la velocidad”, en otros implica acelerar antes que semáforo muestre el otro color.

•Teorías de base fundamentada, fundada. Se focalizan en la generación de teorías o en el refinamiento de algunas de ellas. Se recurre al método comparativo constante, a los muestreos teóricos —no se sabe el tamaño de la muestra antes de hacer el trabajo de campo— y a la evaluación los conceptos emergentes (Glaser y Strauss, 1967). Se basa, de manera taxativa, en estrategias inductivas de desarrollo teórico.

Diseño de la investigación cualitativa

Más allá de las sensibles diferencias epistemológicas entre las investigaciones cualitativas y las cuantitativas, la amplitud y la profundidad de una y otra alejan de forma notoria los paradigmas en disputa. El enfrentamiento por la visión de mundo implícita en sus planteamientos lleva a que las investigaciones cualitativas se inclinen por buscar una mayor profundidad en los temas que abordan, en detrimento de una generalización estadística típica de las investigaciones cuantitativas. Ello no significa que el paradigma relativista renuncie a la generalización de sus hallazgos; solo que, al hacerlo, tiene en cuenta los límites que el mismo contexto le impone. Descubre categorías conceptuales que se encuentran en el hecho social estudiado y que le sirven como mecanismo de interpretación de la realidad en cuestión. Hace, adicionalmente, un particular esfuerzo por fijarse en los detalles, siempre en procura de dimensionar las especificidades del entorno que arroja a sus miembros. Evita como sea el establecimiento de categorías predeterminadas porque ellas constriñen la libertad de ver lo que los datos muestran y que superan cualquier marco teórico existente (Patton, 2002).

El hecho de apoyarse en un “va-y-viene”, entre los datos que emergen del proceso investigativo y los análisis e interpretaciones que se van configurando casi simultáneamente, permite que la investigación cualitativa se dedique a comprender el comportamiento humano de los investigados en el marco de sus propias acciones sembradas en la cotidianidad de sus existencias. Ello facilita el lento pero seguro proceso de acumulación de evidencias, con las cuales se va logrando una cabal interpretación, desde la perspectiva de los actores, del hecho social estudiado. Así, las unidades de análisis pueden ser bastante variadas y hasta opuestas entre sí, tales como: individuos, grupos, vecindarios, comunidades, ciudades, estados, culturas e, incluso, naciones.

Como es un proceso acumulativo de los hallazgos, con los cuales se van delineando la estructura y sus lógicas de interacción, es

imposible apoyarse en reglas inflexibles para la definición del tamaño de la muestra antes de ir al campo a recolectar la información. La cantidad total de unidades de información consideradas depende siempre de la dinámica de la misma investigación. Es el proceso de recolección, análisis e interpretación de los datos el que finalmente determinará el grado de saturación de los hallazgos y, en consecuencia, la cantidad de personas entrevistadas y observadas.

Esta característica de la investigación cualitativa causa dificultades a los ortodoxos de la investigación en ciencias sociales, quienes se han acostumbrado a tener todo preestablecido: tamaño de la muestra, mecanismo aleatorio de selección de los participantes, códigos y programas de computador para procesar los datos, esquema de análisis y de interpretación. En contraste, los investigadores cualitativos están habituados a recopilar los datos, analizarlos, compararlos con los hallazgos previos, interpretarlos, generar códigos conceptuales que reflejen lo obtenido y, sobre todo, ir bosquejando en su mente el rompecabezas del hecho social estudiado.

Recolección de datos cualitativos

El proceso de recopilación de datos no es lineal. Estos van surgiendo en la medida en que la investigación cualitativa avanza. La duración y el ritmo están en función de la misma dinámica generada en el escenario natural de comportamiento de los estudiados. La necesidad de sumergirse en la realidad estudiada, a fin de descubrir lo que se encuentra detrás de los actos sociales en cuestión, exige la utilización de técnicas de recopilación que consideren la interacción —abierta u oculta— entre investigadores e investigados.

Para la recopilación de los datos que lentamente van siendo transformados en información, Patton (2002) propone tres técnicas para el desarrollo de una investigación naturalística, asociadas a tres procesos intelectuales: mirar, preguntar, analizar. Para mirar se utiliza la técnica de la observación —participante, no participante—; para preguntar, se recurre a las entrevistas en profundidad —estructuradas, semi-estructuradas, no estructuradas—, y para analizar, se apoya en el estudio y análisis de documentos y de bases de datos que registren directa o indirectamente el hecho social investigado. Todas estas técnicas sirven de insumo y, desde diferentes perspectivas, contribuyen al desarrollo de cualquier enfoque de investigación cualitativa con la deliberada intención.

Análisis e interpretación de datos cualitativos

Una sustancial diferencia entre la investigación cualitativa y la cuantitativa es el proceso de análisis e interpretación de los resultados. Mientras en el paradigma positivista primero se completa todo el trabajo de campo y luego se pasa a su interpretación estadística y teórica, en la investigación cualitativa estos procesos son simultáneos. Para ello, es necesario: a) condensar los datos, b) presentarlos y c) verificarlos y elaborarlos de acuerdo con los hallazgos que vayan emergiendo. En la figura 2 puede apreciarse esta característica que le imprime una particular dinámica de bola de nieve al proceso de acumulación de evidencias que van siendo evaluadas en categorías conceptuales que sirven para comprender las complejidades inmersas. Esta dinámica facilita la incorporación de nuevos elementos que pueden ir consolidando el proceso o que pueden redirigirlo hacia un rumbo que inicialmente nunca fue considerado.

Figura 2. Componentes del análisis de datos: modelo de flujos

Actividad	Antes	Durante	Después
Trabajo de campo			
		Periodo de recopilación de datos	
Análisis			
		Condensación de datos	
		Presentación de datos	
		Elaboración/verificación de datos	

Fuente: tomado y modificado de Miles y Huberman (2003).

Conclusiones

- No rechazo a los números.
- Haber hecho una pormenorizada relación de las implicaciones académicas y prácticas de las investigaciones cualitativas, enfatizando su abierto antagonismo con los planteamientos positivistas cuantitativos, es haberse aproximado a la realidad de los seres humanos que han estructurado sus vidas en un continuo proceso de interacción y de acuerdo con las reglas explícitas o implícitas de su entorno, que constriñe o facilita su accionar. Significa haber desnudado las preconcepciones existentes frente a la supuesta falta de rigurosidad y robustez de sus enfoques más representativos, en desmedro de su seriedad y responsabilidad social. Se ha hecho frente a los ataques muchas veces infundados de quienes se han acostumbrado a contemplar el mundo por el mismo agujero estrecho de una caja mágica, desde la cual se quiere parametrizar cada acto humano bajo la sombrilla de una supuesta imparcialidad y objetividad epistemológica, como si los actos humanos no estuvieran impregnados de una subjetividad propia de su condición de seres sociales y culturales.
- El carácter naturalista de las investigaciones cualitativas no les resta credibilidad a sus hallazgos; menos aun cuando se trata de reflejar las complejidades inmersas en la cotidianidad de los seres estudiados. El acercarse al territorio de estudio, con la mente abierta y el intelecto aguzado para captar cualquier señal producida por los datos que van emergiendo, no puede más que producir un alto nivel de confiabilidad que arroja visos de credibilidad y verificabilidad que merecen ser destacados en cualquier debate académico.
- Sumergirse en la realidad en estudio no implica, como algunos lo afirman, que los investigadores cualitativos desprecian el valor de las cifras y los registros estadísticos, ni (lo que es peor) que desconocen la potencialidad de los mismos. La investigación

cualitativa también recurre a las bases de datos y a la simbología inmersa en los datos cuantitativos, solo que no los utiliza para proyectar de forma fría y matemática el comportamiento futuro de los actores estudiados. Prefiere retroceder en el tiempo para que, al comparar las conductas con el presente, sea posible encontrar los patrones de comportamiento que, al tender a repetirse en el futuro, facilitan cualquier intervención en la sociedad.

- Es claro que la investigación cualitativa reclama la participación de un investigador distinto, más sensible, más humano, pero sobre todo con una alta tolerancia a la ambigüedad y a la incertidumbre que el proceso trae consigo. Dejarse conducir por los datos y permitir ser convertido en el principal instrumento de recopilación de información implica desconectarse de las preconcepciones que el investigador haya forjado después de sus profundas revisiones teóricas y conceptuales como actividades previas al trabajo de campo. Significa romper la inercia del investigador que todo cree saberlo y que tan solo busca que sus investigados ratifiquen sus juicios previos. El investigador cualitativo reclama la participación de los investigados y, para ello, debe asumir una actitud humilde e inteligente con la cual pueda generar empatías —activas o pasivas— con los investigados y, con ello lograr, que estos le proporcionen la información requerida.

- Dado que la investigación cualitativa es la aproximación epistemológica que aborda los hechos sociales en determinado contexto, permite finalmente que los contextos latinoamericanos puedan ser estudiados desde ellos mismos y no desde las miradas que han sido establecidas en otras latitudes. Sus bondades están a la orden del día de los investigadores interesados en conocernos más y con mejores perspectivas de saber quiénes somos y qué queremos como nación y como región.

Referencias

Blumer, H. (1954). What is wrong with social theory?. American Sociological Review, 19, 3-10.

_____. (1966). Social implications of the thought of G.M. Mead. *American Journal of Sociology*, 71.

_____. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. New Jersey, United States: Prentice Hall.

Creswell, J. (1994). *Research design. Qualitative and quantitative approaches*. California, United States: Sage.

Denzin, N. (1978). *The research act. A theoretical introduction to sociological methods*. New York, United States: Mc Graw Hill.

Denzin, N. and Lincoln, Y. S. (1994). Introduction: Entering the field of qualitative research. In N. K. Denzin and Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 1-17). California, United States: Sage.

_____. (2000). The policies and practices of interpretation. In N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 897-992). California, United States: Sage.

Denzin, N. K. (1997). *Interpretative ethnography. Ethnographical practice for the 21st century*. London, England: Sage.

Devers, K. (1999). How will we know 'good' qualitative research when we see it? Beginning the dialogue in health services research. *Health Services Research*, 34(5).

Echeverría, R. (2003). *Ontología del lenguaje*. Jesaez Editor. Santiago, Chile: Comunicaciones Noreste.

Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*, Englewood. New York, United States: Prentice Hall.

Glaser, B. and Strauss, N. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago, United States: Adeline press.

González, F. (2004). *Los métodos etnográficos en la investigación cualitativa en educación*. Maracaibo, Venezuela: Instituto Pedagógico de Maracay.

Guba, E.G. (1978). *Toward a methodology of naturalistic inquiry in educational evaluation*. Monograph Series in Evaluation N. 8. Los Angeles, United States: University of California.

_____. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries". *Educational Communication and Technology Journal*, 29(2), 75-91.

Guba, E.G. and Lincoln, Y.S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco, United States: Jossey-Bass.

_____. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry". *Educational Communication and Technology Journal*, 30(4), 233-252.

_____. (1989). *Fourth generation evaluation*. California, United States: Sage.

_____. (1990). Can there be a human science?. *Person Centered Review*, 5(2), 130-154.

Hall, E. (1977). *Beyond culture*. New York, United States: Anchor Books.

Hirschman, E. (1990). Secular Immortality and the American Ideology of Affluence. *Journal of Consumer Research*, 16, 344-359.

_____. (1992). The Consciousness of Addiction: Toward a General Theory of Compulsive Consumption. *Journal of Consumer Research*, 19, 155-179.

Holbrook, M. (1989). Seven Routes to Facilitating the Semiotics Interpretations of Consumption Symbolism and Marketing Imagery in Works of Art: Some Tips for Wildcats. *Advances in Consumer Research*, 16, 420-425.

Holbrook, M. B. and kuwahara, T. (1998). Collective stereographic photo essays: An integrated approach to probing consumption experiences in depth. *International Journal of Research in Marketing*, 15, 201-221.

Husserl, E. (1967). The thesis of the natural standpoint and its suspension. In J.J. Kockelmans (Ed.), *Phenomenology*. New York, United States: Garden City.

Leininger, M. (1994). Evaluation criteria and critique of qualitative research studies. In J. M. Morse (Ed.), *Critical Sisees in Qualitative Research Methods*. California, United States: Sage.

Levy, S. J. (1996). Stalin the amphisbaena. *Journal of Consumer Research*, 23, 163-176.

Lincoln, Y.S. and Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. California, United States: Sage.

Lincoln, Y.S. (1990). Toward a categorical imperative for qualitative research. *Qualitative Inquiry in Education: The continuum Debate*, 1, 277-295.

_____. (1995). Emerging criteria for quality in qualitative and interpretive research. *Qualitative Inquiry*, 1, 275-289.

Martínez, M. (2004). *La etnometodología y el interaccionismo simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos*. Caracas, Venezuela: Universidad Simón Bolívar.

McDaniels, C. y Gates, R. (1999). *Investigación de mercados contemporánea*. Ciudad de México, México: International Thomson Publishing.

Miles, M. y Huberman, M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. Bruxelles, Belgique: De Boeck Université Éditions.

Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousands Oaks, United States: Sage.

Páramo, D. (2002). *A mí no me hablen de mercadeo*. Bogotá, Colombia: Balaje Editores.

_____. (2000). La etnografía, una aproximación antropológica al estudio del comportamiento del consumidor. *Revista Colombiana de Marketing*, 1(1), 1-23.

_____. (2004). El fenómeno de consumo y el consumo en marketing. *Revista Convergencia*, 34, 221-250.

_____. (2007). La literatura en la enseñanza del mercadeo. Un experimento. En *Epistemología, investigación y educación en las Ciencias Administrativas*. Bogotá, Colombia: ASCOLFA.

Páramo, D. y Ramírez, E. (2017). *Etnomarketing, la dimensión cultural del marketing*. Bogotá, Colombia: Klasse Editores.

Patton, M. (2002). *Qualitative Research y Evaluation Methods*. California, United States: Sage Publications.

Schutz, A. (1964). *Studies in social theory*. La Haya, Países Bajos: Martinus Hjhoff.

Thompson, C., Pollio, H. and Locander, W. (1994). The Spoken and the Unspoken: A Hermeneutic Approach to understanding the Cultural Viewpoints that Underlie Consumers' Expressed. *Journal of Consumer Research*, 21, 432-452.

Van Manen, M. (1990). Researching lived experience: Human science for action sensitive pedagogy. New York, United States: Routledge.

Wallendorf, M. and Brucks, M. (1993). Introspection in consumer research: Implementation and implications. Journal of Consumer Research, 20, 339-359.

Wolf, M. (1982). Sociologías de la vida cotidiana. Madrid, España: Ediciones Cátedra.

ganz1912

Fenomenología
(Phenomenology)

ganz1912

Andrea Porras Páez

ganz1912

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

El estudio de los fenómenos sociales desde la fenomenología como método tiene sus raíces en la filosofía, ciencia que propende por explicar el mundo real desde la conciencia: de esta nace la fenomenología para entender los significados, las estructuras y la esencia que hay detrás de los fenómenos, a partir de lo que las personas o grupos de personas viven desde sus experiencias personales (Patton, 2002).

El origen del enfoque fenomenológico se remonta a la alegoría platónica de la caverna, en la que se manifestaba que aquello que las personas entienden por "realidad" es solo una sombra del fenómeno de la verdadera realidad; con esta primera fase se separa la realidad del fenómeno. El enfoque evoluciona en el siglo XVIII con Immanuel Kant, quien definió al "fenómeno" como algo que aparece en la mente humana. Posteriormente, Hegel, en el siglo XIX, plantea la fenomenología como una manera apropiada de estudiar la ruta que toma la conciencia humana en el pasar de una conciencia natural a un conocimiento real (Converse, 2012).

La noción de "fenómeno" se extendió finalmente, incluyendo la noción de "pensamiento", gracias a los aportes de Franz Brentano, quien también desarrolló el principio de intencionalidad, tan importante para el enfoque fenomenológico. Brentano sostuvo que todo acto de la mente estaba relacionado con un objeto e implicaba que todas las percepciones tienen significado.

Esta ruta histórica del pensamiento fenomenológico dio paso a los máximos exponentes del método: Edmund Husserl (1859-1938) y Martin Heidegger (1889-1976). Otros contribuyentes esenciales fueron Max Sheler (1874-1928), con su principio de simpatía, y Alfred Schütz (1899- 1959).

A partir del principio de intencionalidad de Brentano, Husserl (1859-1938) plantea como objetivo de la investigación fenomenológica: entender el pensamiento humano y la experiencia a través de un estudio riguroso e imparcial de las cosas tal y como aparecen. Además, su noción de "reducción filosófica" (olvidar las preconcepciones de un fenómeno para experimentar su esencia pura) les permitiría a los investigadores acercarse al fenómeno sin prejuicios ni teorías o conocimientos previos, para poder enfocarse en lo "dado", ir al fenómeno sin cambios e ir hacia las cosas mismas, tomando como cosas aquello que se presenta en la conciencia, pasando de la singularidad a la universalidad y la esencia (Converse, 2012). El entendimiento del fenómeno, a partir de la experiencia de quien lo vive, se busca con el objetivo final de describirlo.

Con Martin Heidegger (1889-1976) la fenomenología pone énfasis particular en el significado de ese entendimiento, con lo que se aclara que todo entendimiento es interpretación. Alejándose un poco de la idea de reducción filosófica o de preconceptos, hace alusión a una prevención real y consistente, poniendo de manifiesto que la manera en que se observa el mundo puede influir en el entendimiento del objeto de estudio. El ideal es lograr develar lo que se muestra y cómo se muestra, en cuanto a su esencia misma, desde la experiencia vivida de los involucrados en el fenómeno. Acudiendo a la pregunta ontológica "¿cuál es el significado del ser?" creía que el mundo era una parte esencial de nuestro entendimiento del significado del ser y que no estaba separado.

Heidegger también expone el círculo hermenéutico, concepto posteriormente desarrollado por Hans Georg Gadamer (1900-2002). Este explica que la naturaleza del ser nunca termina, es un proceso circular (mas no cíclico); por lo tanto, el significado del ser en el mundo también es circular. En este círculo hay interpretación; por ese motivo, antes de entrar en el círculo el investigador debe conocer sus preconcepciones, pues la interpretación toma lugar con el entendimiento del mundo del que el investigador es parte y el cual se dimensiona histórica, social y políticamente. Para Heidegger, todo entendimiento es interpretación desde una perspectiva particular y,

para Gadamer, el texto y la conversación son también medios de interpretación (Martínez, 2004).

En resumen, es necesario indicar a Immanuel Kant (1724-1804), Gerg Wilhelm Friedrich Hegel (1770-1831), Erns Mach (1838-1916) y Franz Brentano (1838-1917) como los precursores del método, y a Edmund Husserl (1859-1938) como su fundador. Otros practicaron el método no necesariamente apegados a la metodología de Husserl, como Max Sheler (1874-1928) y Martin Heidegger (1889-1976). Entre los seguidores de Husserl y Heidegger es posible mencionar a Edith Stein (1891-1942), Roman Ingarden (1893-1970), Aron Gurwitsch (1901-1973), Alfred Schütz (1899-1959), Eugen Fink (1905-1975) y Herbert Marcuse (1898-1979). Finalmente, los trabajos fenomenológicos de otros como Hans Georg Gadamer (1900- 2002), Hannah Arendt (1906- 1975), Emmanuel Levinas (1906-1995), Jean Paul Sartre (1905-1980), Maurice Merleau-Ponty (1908- 1961) y Jacques Derrida (1930-2004) comparten un aire de familia dentro de un movimiento con ideas de Husserl y Heidegger.

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

Al ser la fenomenología el tratado de los fenómenos, como metodología para el entendimiento y descripción de los mismos puede ser utilizada sobre todos aquellos acontecimientos y hechos sociales que le suceden a un determinado grupo social en lo cotidiano. Es un método de la sociología derivado de la filosofía que, como todos los métodos de investigación cualitativa, busca conocer los patrones de comportamiento de las personas con un rigor sistemático que garantice su cientificidad.

Para Husserl, un conocimiento científico genuino se apoya en evidencias internas y, a medida que estas se extienden, lo hace también el conocimiento. La esencia del fenómeno que se busca con este enfoque, aunque aparece en la intuición de los seres individualmente, no se reduce a ellos y, de cierto modo, es atemporal, ya que no corresponde a coordenadas de tiempo ni espacio; por lo tanto, la meta del investigador es alcanzar, por medio de la intuición de la esencia de los fenómenos, los principios generales.

Tal como Schütz (2003) afirma, no es posible comprender un fenómeno social sin reducirlo a la actividad humana que lo ha creado y a aquellos motivos que lo originan. Para la fenomenología, el mundo social o campo de acción es el lugar donde la cultura se desarrolla, el cual se organiza alrededor de un ser, una persona, de acuerdo a sus planes y significaciones, y no limita las posibilidades que implica para otras personas.

Se parte, en primera instancia, del sujeto como noción fundamental. El objetivo es comprender su realidad, su sentido común de las cosas, reconociendo que todo individuo está integrado a un mundo particular en el cual actúan otros objetos y otros semejantes que funcionan en las mismas dinámicas y circunstancias

y, por lo tanto, hacen parte de su caudal de conocimiento (Schütz, 2003).

En el campo de las ciencias sociales y administrativas está legitimado que, entre otras exigencias, el conocimiento incluye la descripción. Esta es finalmente la que nombra y le da forma y vida a un fenómeno anteriormente desconocido. Es decir, para poder explicar un fenómeno humano es necesario comprenderlo, lo cual es posible si se tienen los datos de aquello que lo explica, lo hace existir y puede describirlo (Chanlat, 2002). Esta descripción es esencialmente el objetivo de la fenomenología y debe acompañarse, de igual manera, de una comprensión muy bien expresada y explicada.

Orrego (2009) estudia, por ejemplo, la dimensión humana de la administración desde la fenomenología, más específicamente el emprendimiento como una actividad del ser humano, como parte de lo que significa su esencia sin ser ajeno a su persona, porque en el ser interior es en donde se produce la convicción necesaria para enfrentar la acción exterior, encarnado en las incertidumbres de su contexto. Para alcanzar, entonces, la esencia del emprendimiento, se necesita analizar el acto de emprender como conducta concreta, conducta que ha sido formada en el mundo donde las personalidades interactúan y se unen por medio de relaciones, de tal forma que terminan por aprehender dicha realidad social. Cada persona, por medio de la sociabilidad, participa en un mundo que posee aspiraciones, valores y significados.

De igual forma, se puede aplicar en investigaciones psicológicas, sociológicas, educacionales (Martínez, 2004) y, como se ha expuesto, puede ser aplicado en las ciencias administrativas, ya sea para investigar un patrón de comportamiento común y experiencial como el emprendimiento o para entender problemáticas al interior de las empresas como el hurto calificado o la discriminación.

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

Para poder realizar una descripción del fenómeno es necesario entender la experiencia vivida por la(s) persona(s); es decir, el significado, la estructura y la esencia que tiene para ellas. La fenomenología indaga por aquello que hace a algo ser lo que es y sin lo cual no sería lo que es (Van Manen, 1990). Es el estudio de cómo las personas experimentan, a través de sus sentidos, las cosas que viven, y la manera como las describen. Se enfoca en cómo las personas juntan los fenómenos experimentados y le dan sentido al mundo, desarrollando una visión del mismo. Lo importante es conocer lo que las personas experimentan y cómo interpretan el mundo (Paramo, 2006).

Se debe comenzar sin hipótesis, tratando de aminorar al mínimo la incidencia de las propias concepciones, ideas, intereses, teorías, y esforzándose por captar en su totalidad la realidad que le es presentada a la conciencia de manera vivencial.

Es fundamental que, del problema de investigación a abordar, se cuente con individuos que hayan experimentado el fenómeno. La fenomenología ha sido constantemente usada en la rama de la psicología y la medicina para la comprensión de fenómenos como enfermedades o trastornos; sin embargo, también ha sido utilizada en diversas ciencias sociales que se inclinan por el estudio del ser humano en sociedad (Martínez, 2004). En los casos en los que un individuo está impedido se prosigue a investigar con personas cercanas que tengan conocimiento e información sobre el fenómeno.

¿Cómo se aplica?

ganz1912

a) Inicios de la aplicación del método

De acuerdo con la orientación fenomenológica, antes de abordar el fenómeno de estudio se debe acudir a la clarificación de presupuestos con el fin de reducir el impacto de los mismos a un mínimo y tomar plena conciencia de aquellas ideas o juicios de valor que no pueden eliminarse. Estos provienen de las diferentes dimensiones humanas que componen a cada investigador y, como puntos de partida, pueden ejercer ciertos grados de influencia. En esta etapa se deben examinar los valores, las actitudes, las creencias, los presentimientos, los intereses, las conjeturas e hipótesis con las que los investigadores llegan a abordar el fenómeno de estudio.

b) Selección de los datos

Al ser la fenomenología una metodología de tipo descriptivo, los siguientes pasos son de gran valor y de ellos depende el lograr realizar una descripción correcta del fenómeno. La etapa descriptiva se compone de tres pasos: el primero de ellos es la elección de la técnica o procedimiento. Esta debe ser adecuada para realizar observaciones repetidas veces, por lo cual se recomienda grabar o filmar para que puedan ser escuchadas u observadas posteriormente por el investigador. Los procedimientos recomendados para la investigación fenomenológica son la observación directa participativa, la entrevista a profundidad y el auto reportaje:

- Observación directa o participativa: el investigador hace parte de la investigación (o lo simula) en los eventos vivos, recogiendo datos y tomando apuntes, evitando alterarlos con su presencia. Se realizan descripciones de las actividades, los comportamientos y las acciones de las personas en detalle. Asimismo, se presta gran atención al conjunto de procesos de interacciones sociales y a los procesos organizacionales que hacen parte de la experiencia humana a observar.

- Entrevista a profundidad: con un adecuado conocimiento de los sujetos en estudio. Debe estructurarse con anterioridad, pero no ser rígida. Esta nos proporciona citas directas sobre las opiniones, el conocimiento, las experiencias y los sentimientos de las personas objeto de estudio.

- Auto-reportaje: con una guía que contenga las áreas o preguntas a tratar.

c) Recolección progresiva de los datos

Una vez es seleccionada la técnica adecuada para la investigación, los siguientes pasos de la etapa descriptiva son:

- Aplicación del procedimiento o técnica seleccionada.
- Elaboración de la descripción protocolar.

El objetivo es lograr la descripción —lo más completa y no prejuiciada posible— del fenómeno de estudio, al punto de que refleje la realidad de cada sujeto, la manera como experimenta o vive los fenómenos, su mundo y su situación, de la forma más auténtica.

La aplicación de la técnica o procedimiento seleccionado debe caracterizarse por la observación y el registro de la realidad tal cual se presenta a los investigadores, los cuales necesitan lograr un equilibrio que requiere de aptitud, entrenamiento y autocrítica.

Se aplican las reglas de reducción para una observación más objetiva (ver Tabla 1), que han de funcionar como una alerta de la influencia de las ideas preconcebidas. Todo esto necesita de una concentración a profundidad y de una ingenuidad disciplinada. Se recomienda realizar una primera prueba piloto antes de proceder a agotar todos los procedimientos seleccionados.

Existen unas reglas de reducción positivas y negativas. Las reglas positivas indican que debe verse todo lo dado, observar la complejidad de las partes en toda su variedad y tener en cuenta que deben repetirse las observaciones las veces que sea necesario. Las reglas de reducción negativas incluyen tanto reducir lo subjetivo (sentimientos, prácticas, deseos, percepciones, sesgos etc.), como tener en cuenta las concepciones teóricas, pero al mismo tiempo excluir la tradición: el estado actual de la creencia, marcos teóricos e ideas aceptadas.

Posteriormente, se procede a la elaboración de la descripción protocolar para cada sujeto y, a continuación, en conjunto o agrupado al criterio del investigador, dependiendo de las categorías

encontradas en el estudio del fenómeno. En este punto deben cumplirse cinco características esenciales de la descripción protocolar:

- Debe reflejar la realidad o el fenómeno como fue presentado.
- Debe ser lo más completa posible y sin omisiones de datos de relevancia al estudio.
- No debe contener elementos “proyectados por el observador”, ideas, prejuicios propios, teorías consagradas ni hipótesis plausibles.
- Debe recoger el fenómeno a describir en su contexto natural, en el mundo en el que se presenta, y las condiciones de su situación particular.
- Debe ser efectuada con una verdadera “ingenuidad disciplinada”.

d) Análisis de los datos

Para el análisis de los datos se recurre a la llamada “etapa estructural”. Se procede a realizar la lectura general de la descripción de cada protocolo y se pasa a delimitar las unidades temáticas naturales, determinando el tema central que domina cada unidad temática. Luego de que se tienen estas unidades, se expresan en lenguaje científico para pasar a integrar todos los temas centrales en unidades descriptivas. El resultado es un conjunto de estructuras particulares que se integran en una estructura general. Para finalizar el análisis se debe realizar una entrevista final con los sujetos del estudio.

El estudio de las descripciones protocolares se compone de siete pasos, seis de los cuales se hacen simultáneamente. Para llevarlos a cabo se necesita inmersión, apertura, y poner en marcha las reglas positivas y negativas explicadas anteriormente.

Paso 1. Lectura general de la descripción de cada protocolo

Se necesita sumergirse mentalmente en la realidad expresada, tratar de revivir los momentos y reflexionar; por esta razón, debe grabarse todo en la recolección de datos. Es necesario que el investigador tenga tolerancia a la ambigüedad y a la contradicción, además de resistencia para darle sentido a todo con rapidez y así poder lograr una idea general de todos los casos y observaciones. Se recomienda repetir varias veces los protocolos con “la mente en blanco”.

Paso 2. Delimitación de las unidades temáticas naturales

En la lectura de la descripción se ha de pensar y meditar acerca del posible significado que pudiera tener cada parte en el todo. Esto se hace con revisiones del protocolo, proceso en el cual hay que estar alerta a variaciones y a cambios de sentido (evasión). El resultado que se genera es un grupo de unidades constituyentes de

una posible estructura; más que de pertenencia, es una cuestión de sentido.

Paso 3. Determinación del tema central que domina cada unidad temática

Se eliminan las repeticiones y redundancias en cada unidad temática. Se determina el tema central de cada unidad, aclarando su significado y relacionando unos temas con otros y con el sentido del todo. Se construye una frase breve y concisa que conserva el lenguaje del sujeto estudiado. Esta es una actividad eminentemente creadora en la que se alterna lo que los sujetos dicen con lo que significan en unidad al contexto. Tal como lo afirma Merleau-Ponty, "el hombre está condenando al significado". Este proceso de fenomenología recurre a un grado de hermenéutica, en tanto que busca descubrir los significados teniendo como clave el estudio de las posibles intenciones. La metodología fenomenológica es dialéctica, por lo que se recurre de vez en cuando a cada sujeto para realizar aclaraciones.

Paso 4. Expresión del tema central en lenguaje científico

Una vez se ha determinado el enfoque o la temática de las unidades encontradas, se procede a expresar lo escrito en el tema central con un lenguaje técnico apropiado para el caso de estudio (ya sea psicológico, pedagógico, sociológico o cualquier otro que corresponda). En este punto, la pregunta clave es: ¿qué revela cada tema central?

En la tabla 2 se presenta un ejemplo del segundo, tercer y cuarto paso de esta etapa estructural para el análisis de datos.

Paso 5. Integración de todos los temas centrales en una unidad descriptiva

Este podría definirse como el corazón de la investigación. En este paso del análisis de datos se descubre la estructura o estructuras básicas de relaciones del fenómeno, una estructura Gestalt o forma que corresponde a la fisionomía individual que identifica ese fenómeno y lo distingue de los demás. En realidad, es un proceso

algo espontáneo que despierta nuevos análisis, observaciones y reflexiones explícitas. Se puede comparar con la forma que toma la personalidad de alguien en nuestra mente. El ser humano es capaz de percibir una estructura aun antes de formularla de manera consciente.

Esta estructura debe ser fiel al protocolo; es decir, debe surgir de este, del análisis de intencionalidad (intenciones), y no de teorías explícitas; teniendo en cuenta que la intención con la que se persigue un objeto coordina y orienta muchas motivaciones, sentimientos, deseos, recuerdos, pensamientos y conductas.

Luego de que se formule esta estructura, se pueden identificar las principales propiedades o atributos, eliminando componentes no esenciales o sustituyéndolos por otros.

La clave para la permanencia, eliminación o inclusión de componentes es el reconocer si, al retíralo del análisis, la comprensión del fenómeno cambia en algún grado o no. De esta forma, se pueden encontrar componentes no esenciales, relativamente esenciales o de esencial necesidad. Estas conclusiones, finalmente, deben convalidarse con el protocolo.

Paso 6. Integración de todas las estructuras particulares en una estructura general

El resultado de este paso es la integración, en una sola descripción exhaustiva que encierra la riqueza del contenido, de las estructuras identificadas en los protocolos. Aquí la descripción debe ser sintética y completa, y puede expresarse a manera de afirmación y negación o de analogía y metáfora (siendo estas últimas dos las más riesgosas).

La descripción buscará determinar la fisionomía grupal que se logra al superponer la estructura de cada protocolo de fisionomía individual para identificar la estructura general del fenómeno-fisionomía común.

Es de rescatar que a lo universal no se llega mediante el análisis de elementos aislados de muchas cosas particulares, sino por medio del estudio a fondo de ejemplares, con el fin de descubrir la naturaleza que encierra. Es tener una intuición eidética, con la que

se genera una visión intelectual del eidos (esencia), lo que hace que las cosas sean lo que son y no otra cosa.

Paso 7. Entrevista final con los sujetos del estudio

Así como todos los procesos deben ser fieles al protocolo, ya que este debe ser fiel a la información recolectada, se debe acudir nuevamente al carácter dialéctico de la fenomenología y verificar con la población de estudio que los resultados encontrados sí describan de la mejor forma posible el fenómeno desde la perspectiva de su vivencia. Para lo anterior, se deben realizar una o más entrevistas con cada sujeto para dar a conocer los resultados y recibir retroalimentación. Todo nuevo dato relevante que emerja ayuda a mejorar la descripción final del producto de la investigación, por lo que este proceso es de naturaleza cooperativa, lo cual lo hace dialógico y permite aclarar y perfeccionar el conocimiento logrado.

e) Conclusiones de la investigación con el método

La epoché, vocablo griego que denota un estado de suspensión del juicio, es lo esencial en el método fenomenológico. Por la epoché se vuelve la mirada al mundo de la conciencia para dirigirse hacia las cosas mismas, a su esencia o eidos. La esencia se encuentra en el ser de un individuo, constituyendo lo que es. Solo se puede captar la esencia con la intuición. La esencia significa aquello que es invariante, en medio de cambios, y esos aspectos invariantes pueden presentarse de formas objetivas, estructuras subjetivas, actitudes o vivencias (Fermoso, 1988).

Cada hombre vive y se desenvuelve en un medio en el que las cosas pueden ser experimentadas tal cual son en una ordenación espacio-temporal; aquí es donde la ciencia se origina y se convierte en presupuesto de todo conocimiento.

La reflexión fenomenológica emplea reajuste tanto al universo teórico (compuesto por prácticas, religión, prejuicios científicos, axiomas éticos, principios estéticos y lógicos, sistemas políticos, etc.) como a la actitud naturalista (el universo natural y espontáneo, cognoscible tal cual es), desprendiendo a la mente de prevenciones para acoger una condición fenomenológica con la cual la preocupación se concentra en las vivencias del pensamiento y en los objetos intencionales. Se diferencia la propiedad cuando se pasa a una reducción eidética, que supone un movimiento cognitivo activo y creador, el cual examina observar todo lo sucedido sin circunscribirse a aspectos diferenciales y sin omitir distorsiones; solo así se desentraña toda la complejidad de los objetos (Fermoso, 1988).

El abordaje fenomenológico termina cuando la investigación permite generar la comprensión y descripción del fenómeno de estudio, lo cual desemboca en la generación de nuevo conocimiento.

Presentación de los resultados

Al finalizar los procesos investigativos, los resultados deben discutirse con los diferentes investigadores para así contrastarlos, contraponerlos o complementarlos y, asimismo, comprender mejor aquellas potenciales disparidades o semejanzas entre los fenómenos o sus distintos elementos. De este modo, es probable alcanzar una significativa unificación y un enriquecimiento del “cuerpo de conocimientos” del área estudiada (Martínez, 2004).

Riesgos y oportunidades del método

La popularidad que alcanzó el método en sus orígenes y desarrollo generó confusión entre lo que puede referirse a la "Fenomenología". En la actualidad, esta puede reconocerse como (Páramo, 2007):

- Una filosofía (Husserl, 1967).
- Teoría interpretativa (Denzin and Lincoln, 2000).
- Perspectiva analítica de ciencia social (Schütz, 1964).
- Mayor tradición cualitativa (Creswell, 1994).

El enfoque como método de estudio cualitativo para el entendimiento de los fenómenos, con su claro origen desde la filosofía, permite llegar a su esencia misma: aquello que logra hacerlos lo que son y sin lo cual no serían lo que son.

El método es netamente descriptivo y, aunque no es necesario que el investigador haya experimentado el fenómeno, sí es indispensable que lo hayan hecho los sujetos objeto de estudio, ya que solo se conoce lo que se ha vivenciado y las consideraciones de lo que tenemos consciencia. El entendimiento resulta del conocimiento de los fenómenos; no obstante, ese aprendizaje debe ser descrito, explicado e interpretado. Las experiencias nuestras en referencia al fenómeno no son las mismas que viven y contarán las personas objeto de estudio. Podemos saber cómo se siente ser despedido, pero no sabremos lo que siente otra persona al ser despedida si esta no nos lo dice y, aun cuando lo explique detalladamente, hay experiencias que no son comunicables a plenitud.

Los investigadores que decidan abordar el estudio de un fenómeno mediante este método deben contar con una formación que les permita realizar el trabajo de campo con la capacidad de que

sus juicios de valor previos no distorsionen la comprensión de los fenómenos; para esto, se necesita además lograr un equilibrio entre aptitud, entrenamiento y autocrítica, así como una concentración a profundidad y una ingenuidad disciplinada. De igual forma, la reducción filosófica o prevención de los prejuicios es tan necesaria como imposible de realizar a plenitud porque siempre habrá riesgos interpretativos en el proceso de investigación, sin importar el método que se utilice para la misma. El investigador, además, no debe perder la capacidad de sorprenderse dentro de su ingenuidad disciplinada.

En el momento de la aplicación de las técnicas seleccionadas, el investigador debe tratar de no perturbar con su presencia la realidad auténtica, original y espontánea de los sujetos objeto de estudio. Además, este necesitará un alto grado de tolerancia a la ambigüedad y contradicción, así como resistencia a buscar darle sentido a todo con rapidez.

Se recomienda realizar un estudio piloto antes de aplicar todas las técnicas seleccionadas para la investigación.

No se debe confundir la fenomenología con la hermenéutica: entre las diferencias que existen entre ambas se resalta que la hermenéutica trata de inmiscuirse en el contenido y la dinámica del hombre a observar, investigando la estructura para obtener como resultado una interpretación coherente con lo encontrado, mientras que el método fenomenológico sigue los vínculos que construyen los individuos como resultado de sus propias vivencias, contemplando que estas poseen propiedades estrictamente personales y que no habría ninguna razón para poner en duda si la persona vivió o percibió las cosas tal como se considera que las vivenció.

Existen dos implicaciones, desde la perspectiva fenomenológica, que vale la pena discutir ahora ya que, a menudo, son confundidas al discutir los métodos cualitativos. La primera de estas implicaciones es la importancia de conocer la manera como las personas experimentan los fenómenos, pues así interpretan el mundo; la segunda, va más en el curso metodológico y consiste en que la única manera de poder conocer (tan directamente como fuera posible) cómo una persona experimenta un fenómeno es por medio

de la entrevista en profundidad y de la observación participante. Estas son las técnicas de recopilación de la información con las que mejor se puede captar la esencia de los fenómenos.

ganz1912

El «so what» gerencial y académico

La fenomenología es un método que surge de la filosofía comprensiva. Su implicación más importante para la investigación a nivel organizacional es que esta no presenta una nueva visión de los datos observables, sino que presenta una “nueva forma” de ver lo que potencial y realmente es visible y que, a menudo, no se ve (Sanders, 1982).

La investigación con metodología fenomenológica y de perspectiva cualitativa en general debe ser estimulada entre los investigadores a nivel organizacional para revelar las más profundas estructuras de lo que se cree sobre los fenómenos, hechos o sucesos que se presentan en la cotidianidad laboral y gerencial.

La incapacidad que hasta ahora se ha tenido en investigación organizacional para sondear las “estructuras profundas” no se atribuye a la falta de voluntad de la Academia en participar en intensivas investigaciones ni a falta de erudición, sino a la ausencia de un método apropiado de investigación. Debido a que la fenomenología busca estudiar los fenómenos como se les conoce directamente, tal como son presentados a la conciencia, se cree que el análisis fenomenológico es una respuesta a este vacío metodológico (Sanders, 1982).

Es latente, entonces, la necesidad de utilizar un método cualitativo y un enfoque fenomenológico para el estudio de cuestiones de la organización, ya que con este se resalta, además, la percepción del trabajador (Castro, Padilla y Ramírez, 2009). El enfoque fenomenológico en la investigación organizacional puede servir para complementar resultados de investigaciones de corte cuantitativo; es decir, puede ser posible recoger simultáneamente información fenomenológica y datos cuantitativos de la misma organización, lo cual podría producir análisis más fuertes (Sanders, 1982).

Desde la fenomenología se pueden estudiar, por ejemplo, los delitos intra-empresariales, tal como lo realizó Agustina (2010), quien logra exponer una radiografía general de la forma de ser o fenomenología de los delitos (y otras conductas desviadas) que se cometen en el contexto empresarial. Otro ejemplo a nivel organizacional son las investigaciones de Castro, Padilla, y Ramírez (2009), quienes logran estudiar los grados de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, comparando una empresa multinacional y otra nacional en la ciudad de México (caso expuesto al final del capítulo).

Labraña (2006) también aplica investigación cualitativa de carácter fenomenológico. Este autor posee, dentro de sus objetivos, la identificación de lo percibido. La indagación la realiza a través de entrevistas en profundidad a los profesores de Historia y Ciencias Sociales de los establecimientos científico-humanistas dependientes del municipio de Concepción, Chile.

Un ejemplo por fuera del campo gerencial, en el que se abarcan dimensiones humanas innatas y presentes en la realidad social, es el de Dörr-Zegers (2005), quien indaga los fenómenos humanos a fin de determinar, primero, algunos de sus rasgos esenciales. En su investigación desarrolla una fenomenología del amor buscando aquellas características que hacen posibles todas las formas de amor. Recurre al empleo del método fenomenológico para poder capturar los elementos más esenciales de este sentimiento, que califica como humano, universal y determinante para la vida. En su investigación, incluye el análisis de dos dimensiones antropológicas básicas, como son el espacio y el tiempo, en su relación con el amor.

En otro contexto, Feroso (1988) toma los principios de la fenomenología para estudiar a los adictos al juego de máquinas tragamonedas; esto, con el fin de conocer y comprender todas las causas que influían en los sujetos con tendencia a desarrollar esta anomalía. Por este motivo, el autor asevera que fue necesario iniciar desde el contexto de su vivencia, en el cual se pudo descubrir contenidos de conciencia.

Ejemplo práctico de la utilización de la fenomenológica

Ejemplo para fines de estudio:

- Territorio de exploración: colegios de básica primaria.
- Pregunta de investigación: ¿qué tan satisfechos están los padres de familia con el servicio de educación prestado a sus hijos en básica primara?

ganzi1912

Método

Diseño

Para estudiar la satisfacción con el servicio de educación de colegios de básica primaria, desde la experiencia de los padres de familia que contratan el servicio, se ha escogido el paradigma epistemológico de investigación cualitativa. Se ha utilizado un marco de interpretación fenomenológica y un método exploratorio descriptivo. Para conocer qué tan satisfechos se encuentran los padres de familia se hace necesario usar el enfoque cualitativo, mientras que en la interpretación de los resultados se debe hacer uso de los lineamientos establecidos por la fenomenología para estudiar los fenómenos desde la experiencia de las personas.

Sujetos

De dos colegios de básica primaria se han escogido dos padres de familia (sin preferencia de sexo, estrato o religión). La única diferencia establecida entre ellos es la naturaleza privada o pública de los colegios en los que estudian sus hijos. En este sentido, el colegio XY es público y el colegio YZ es privado. Ambos padres de familia tienen a sus hijos en el mismo año escolar y llevan un tiempo mayor a dos años contratando los servicios de las instituciones.

Instrumento

Se elaboró un instrumento de guía luego de la revisión bibliográfica acerca del fenómeno de estudio; en este caso, la satisfacción con la prestación de servicios escolares. De este ejercicio resultó una guía de aplicación para entrevista semiestructurada, conformada por 56 preguntas con las siguientes dimensiones:

- Agilidad en servicios administrativos.
- Infraestructura para los servicios.
- Carga de estudio para sus hijos estudiantes.
- Desarrollo de habilidades blandas.

- Oportunidades para actividades extracurriculares.

En el cuestionario se incluyeron, además, preguntas tentativas para obtener mayor información subjetiva del objeto de estudio. De esta manera, para explorar las condiciones laborales se preguntó si estaban conformes con el servicio ofrecido y si les gustaría permanecer vinculados al colegio con la educación de sus hijos.

Aunque hay otras variables que pueden afectar el nivel de satisfacción de los padres de familia con la educación de sus hijos en básica primaria, las mencionadas aquí han sido seleccionadas como las más adecuadas.

Resultados

Desde un marco fenomenológico se han interpretado los resultados, analizándose el discurso de cada individuo al momento de la entrevista semiestructurada.

Como resultado del análisis, se han clasificado los resultados en dos categorías principales de acuerdo a los parámetros: "favorables" y "desfavorables". Las respuestas que fueron incluidas dentro de la categoría "favorable" incluían expresiones que indicaban alto grado de satisfacción como: "me gusta", "me parece positivo", "es de mi agrado", "está bien" y "bueno", etc. Las respuestas que fueron incluidas en la categoría "desfavorable" fueron aquellas que se entendieron como respuestas negativas que incluyen expresiones del tipo: "me desagrada", "es malo", "es negativo", "está mal", "no estoy conforme", entre otras.

A continuación, se presenta un ejemplo de la categorización de las respuestas que corresponden a las distintas dimensiones de satisfacción.

Tabla 1. Dimensiones de satisfacción

Dimensión	Colegio XY (público)	Colegio YZ (privado)
Agilidad en servicios administrativos.	Favorable. El individuo no tiene quejas ante la agilidad de servicios administrativos. La persona intuye que mientras el colegio siga trabajando de la manera en que lo ha venido haciendo no tendrá necesidad de cambiar a sus hijos de colegio.	Favorable. La persona entrevistada expresó satisfacción hacia la infraestructura del colegio. La aprecia como suficiente y con buen grado de mantenimiento.
Infraestructura para los servicios.	Desfavorable. El individuo tiene quejas ante la infraestructura del colegio. La persona intuye que mientras el colegio siga trabajando con esas mismas condiciones de infraestructura llegará un momento en el que no habrá capacidad instalada para todos los estudiantes.	Favorable. La persona entrevistada expresó satisfacción hacia la infraestructura del colegio. La aprecia como suficiente y con buen grado de mantenimiento.
Carga de estudio para sus hijos estudiantes.	Favorable. El individuo no tiene quejas ante la carga de estudio de sus hijos. La califica de “justa” y a la medida de las capacidades cognitivas de los estudiantes.	Desfavorable. El sujeto presenta insatisfacción hacia la carga de estudio de sus hijos; sin embargo, habla sobre las ocasiones en que ha presentado quejas y ha recibido buena receptividad del colegio en esta dimensión.
Desarrollo de habilidades blandas.	Desfavorable. El sujeto manifiesta no encontrar mucho soporte en la institución en cuanto a las habilidades blandas de su hijo; de modo contrario, manifiesta que la falta de resolución de problemas entre los estudiantes es algo común y que si su hijo se viese afectado por una situación problemática y no encontrara soporte optaría por cambiarlo de institución.	Favorable. El sujeto manifiesta que ha visto un desarrollo progresivo en su hijo en cuanto a las habilidades blandas conforme a su edad y lo aprecia como resultado de la formación escolar, pero también lo aprecia como complemento a la enseñanza impartida en la familia.
Oportunidades para actividades extracurriculares.	Desfavorable. El sujeto, haciendo referencia a otras experiencias de colegios públicos y privados, se encuentra insatisfecho con la falta de opciones de actividades extracurriculares para los estudiantes y manifiesta haber considerado, en más de una ocasión, el cambio por dicha razón.	Favorable. El sujeto tiene una percepción positiva en cuanto a la variedad de opciones para el desarrollo de talentos culturales y deportivos a nivel extracurricular y lo manifiesta como un factor muy influyente en la decisión de seguir contratando los servicios de educación de un colegio de básica primaria.

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

Al revisar la información obtenida se han logrado observar algunas variaciones en los aspectos de los colegios que han sido explorados. Aunque la agilidad en los servicios administrativos es favorable para ambos casos, no pasa lo mismo con las demás dimensiones. Se encuentra que la dimensión “oportunidades para actividades extracurriculares” es una de las más influyentes en la decisión de contratar y mantener los servicios de un colegio en educación primaria; esta tiene mayor favorabilidad en el colegio privado que en el público. Algo similar pasa con la dimensión de desarrollo de habilidades blandas. En general, se encuentra mayor favorabilidad y satisfacción en el colegio privado que en el público, lo cual puede deberse a la independencia financiera y misional de la entidad.

Aunque este trabajo aún no tiene el grado de validez que se espera debido a las limitaciones de tiempo y de recursos, lo consideramos una buena guía alternativa para investigaciones futuras, presumiendo adecuada la utilización del enfoque cualitativo, pues de esta manera se puede obtener, de manera más confiable, la perspectiva del padre de familia en torno a su satisfacción en el servicio de educación: es el padre de familia quien, a fin de cuentas, contrata el servicio para sus hijos en edad de básica primaria.

Adicionalmente, se recomienda utilizar otros métodos para recolectar información con el fin de realizar triangulación y poder aumentar el nivel de fidelidad del estudio. Se propone, además, ser más estricto con variables como: tipo, antigüedad, formación en ética y valores, y reacciones costo-beneficios derivadas de la contratación (como gastos de transporte y útiles escolares). Por la naturaleza del contraste entre público y privado, la dimensión costo-beneficio no fue tomada en cuenta. Para ver otros ejemplos, referirse a Castro, Padilla y Ramírez (2009).

Referencias

Agustina, J. R. (2010). Fenomenología del employee crime: Bases para definir estrategias de prevención del delito intraempresarial. *Política criminal*, 5, 352-409.

Castro, m., Padilla, j. y Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Converse, M. (2012). Philosophy of phenomenology: How understanding aids research. *Nurse researcher*, 20(1), 28-32.

Creswell, John W. (2012). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. California, United States: Sage.

De Souza Minayo, M. (2009). *La artesanía de la investigación cualitativa*. Buenos Aires, Argentina: Lugar editorial.

Estrada, D. A. (2012). Hacia una fenomenología de la enfermedad. *Iatreia*, 25(3), 277-286.

Dörr-zegers, O. (2005). Fenomenología del amor y psicopatología. *Salud Mental*, 28(1), 1-9.

Fermoso, P. (1988). El modelo fenomenológico de investigación en pedagogía social. *Educación*, 14, 121-13.

Heidegger, M. (2006) *Introducción a la fenomenología de la religión*. Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.

Husserl, E. (1998) *Invitación a la fenomenología*. Barcelona, España: Paidós.

Labraña, C. M. (2006). Percepciones de los profesores de historia y ciencias sociales de su profesión. Un estudio fenomenológico. *Horizontes Educativos*, 11(1), 1-15.

Martínez, M. (1996). *El comportamiento humano*. Ciudad de México, México: Trillas.

Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Ciudad de México, México: Trillas.

Martínez, F. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería. *Enf Neurol*, 11(2), 98-101.

Orrego Correa, C. I. (2009). La fenomenología y el emprendimiento. *Pensamiento y Gestión*, 27, 235-252.

Páramo, D. (2007). Metodologías cualitativas en el estudio del comportamiento del consumidor de productos médicos alternativos. Revista Iberoamericana de Marketing, (s.d).

Sanders, P. (1982). Phenomenology: a new way of viewing organizational research. Academy of management review, 7(3), 353-360.

ganz1912

Hermenéutica
(Hermeneutics)

ganz1912

Gloria Naranjo Africano

ganzi1912

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

A nivel general, la hermenéutica se asocia al enfoque interpretativo de la metodología cualitativa, en el que se incorporan la importancia del contexto y la dinámica de las relaciones de todas las partes desde una perspectiva holística (Quinn, 2002).

ganz1912

Orígenes

El término “hermenéutica” se deriva de la palabra griega *hermeneuein*, que significa “entender” o “interpretar” (Quinn, 2002). Su nombre se deriva de Hermes, mensajero de los dioses griegos e intérprete de los mensajes para los mortales, cuya función era llevar anuncios, recomendaciones, profecías (Beuchot, 2004). En sus orígenes míticos, se trataba de un ejercicio transformativo y comunicativo (Melero, 2011).

Este vocablo es usado desde la antigüedad. Fue utilizado por Peri hermenais, en la obra de su autoría Organon, definiéndolo como una herramienta para el correcto y seguro uso del pensamiento (Pinti, 2014). En este sentido, la hermenéutica consiste en el arte de interpretar (Arráez, Calles y Moreno de Tovar, 2006).

La hermenéutica motivó el interés de eruditos de diversa índole, en cuanto se asociaba al ejercicio de la interpretación (Grondin, 2008): a) durante la Reforma del siglo XVI se la asoció con interpretaciones bíblicas y otros textos antiguos; b) a principios del siglo XVIII la hermenéutica adquirió una inclinación histórica y se transformó en una teoría de interpretación refinada, académica y secular; c) a finales de siglo XX la hermenéutica se pensó como la metodología fundamental para el estudio de expresiones humanas y, d) a inicios del siglo XX la hermenéutica se desvinculó de sus asociaciones metodológicas y adquirió un carácter filosófico (Navarro, 1987). La hermenéutica llegó a ser el término del estudio sistemático e interpretación de estos textos religiosos. Sin duda, en el siglo XX la hermenéutica ha estado a la vanguardia de una revolución de nuestra comprensión del lenguaje (Packer, 2011).

Hoy día, en la investigación tradicional, la hermenéutica se utiliza para desarrollar un capítulo final de una investigación, normalmente denominado “interpretación o discusión de los resultados”, en el cual el investigador debe sustentar la significancia de sus datos (Rueda y Ildemaro, 1992). La hermenéutica clásica ha querido proponer reglas para combatir la arbitrariedad y el subjetivismo en las disciplinas que tienen que ver con la interpretación (Grondin, 2008).

Definición

De acuerdo a Beuchot (2004), es considerada disciplina de la interpretación, siendo paralelamente ciencia o arte; por ello, es un saber a la vez teórico y práctico (docens) y, de otra forma, la lógica aplicada (utens). La hermenéutica es la acción de interpretar; consistente en captar la significación de los textos en distintas circunstancias (Arráez et al., 2006).

La hermenéutica provee las bases para el concepto de "interpretativismo" (McNabb, 2002). Provee un marco teórico a la interpretación, considerando el contexto y el propósito original (Quinn, 2002). En la hermenéutica la suposición es que los textos son expresiones grabadas de experiencias humanas en los que estas pueden ser una representación subjetiva de la experiencia vivida que se utilizará para considerar los fenómenos actuales. Los investigadores interpretan los textos basados tanto en el contexto cultural en los que están, como en el contexto cultural en el que fueron creados (Hays y Singh, 2012). El hermeneuta tiene como labor la interpretación y la búsqueda de significado de los textos, permitiendo que su comprensión sea precisa; de esta forma, se evita cualquier caso de duda en favor de su objetivo normativo (Arráez et al., 2006).

Con respecto a lo anterior, es importante destacar que, en la interpretación de datos, de manera particular, se da gran parte del enfoque cualitativo, aunque su importancia varíe en los diferentes enfoques. La palabra "interpretación" tiene su origen en el griego hermeneúein, que en sí tiene dos significaciones: elocución (enunciación) e interpretación (traducción). Se trata de una transmisión de significado que puede producirse en dos direcciones: del pensamiento al discurso o del discurso al pensamiento (Grondin, 2008).

La interpretación de textos ayuda en el desarrollo teórico y, a su vez, es el punto de partida para determinar aquellos datos que adicionalmente deben recolectarse (Flick, 2002). En los métodos investigativos más comunes se llega a utilizar la hermenéutica en un

capítulo final, con frecuencia titulado “interpretación de resultados” o “discusión de resultados”, en los que el investigador se cuestiona sobre el sentido de los resultados recolectados (Martínez M. , 2006).

De acuerdo a Rapport (2005), algunos conceptos claves que soportan el método hermenéutico son:

- Prejuicio personal: también llamado “pre-comprensión” o “conocimiento previo”. Implica comprender a los demás, a lo que se suma que el intérprete debe transformar el fenómeno en algo familiar, uniendo así el horizonte de investigador e investigado.

- Historicidad: el conocimiento de las tradiciones culturales y el contexto social que rige nuestros prejuicios y proporciona la lente a través de la cual interpretamos los textos.

- Horizonte: es la fusión de las posiciones a través del proceso circular de la comprensión, la explicación (aclaración, revelación) y la interpretación. El círculo hermenéutico se define por nuestro propio horizonte personal de entendimiento.

- Textos e interpretación: son co-creados, reflexionando y reconociendo la relación entre el investigador, el sujeto de investigación y los participantes (McAuley, 2006).

- Autonomización: Ricoeur (1981) hace una importante distinción entre discurso verbal y texto escrito. Señala que el sentido del autor, una vez se inscribe en un texto, adquiere su propia vida. Este proceso de automatización toma lugar cuando el discurso está inscrito en un texto. Esto significa que el texto ahora tiene su autonomía “objetiva”, una existencia independiente del autor. Una vez algo es publicado o es del dominio público es imposible retornarlo.

- Distanciación: se refiere a la inevitable distancia que se da en el tiempo y en el espacio entre el texto y su autor original, de un lado, y los lectores del texto (la audiencia) del otro lado. Desde que el texto toma su propia vida se disocia del autor original, “la originalidad” entendida por la audiencia e, incluso, su significado original.

Principales representantes

Friedrich Schleiermacher: (1768-1834): Fue el primero en definir la hermenéutica. La visionó como un enfoque sistemático, legítimo para la interpretación textual, basado en el análisis de procesos del entendimiento humano (Packer, 2011). Propuso como método de interpretación el sentimiento para adentrarse en el texto y, logrando la empatía, conocer al autor mejor de lo que él mismo se conocía. Sin embargo, propiciaba así el relativismo, pues cada quien puede tener la interpretación que le dé a su sentimiento (Beuchot, 2004). Planteaba que para lograr comprender claramente un texto existía la necesidad de ahondar en la experiencia del autor al escribir el texto y que el proceso de interpretación guardaba cierta similitud con el instante en el que se escribió originalmente el texto (Rueda y Ildemaro, 1992).

Schleiermacher manifestó que la hermenéutica es el arte de la interpretación y que implica dos dimensiones a las que llamó "interpretación gramatical" (comienza con el hecho de que, para entender un discurso, uno debe conocer el lenguaje, con su gramática, componentes, reglas, metáforas y turnos de frase) e "interpretación psicológica" (estudia los vínculos entre el discurso y la subjetividad del autor, experiencia y vida, y trata de explicar lo que fue singularmente expresado; lo denominó "reconstrucción subjetiva") (Packer, 2011) .

Wilhelm Dilthey: (1833-1911): Hermenéutica es la "metodología de entender expresiones grabadas". Ha sido una inspiración para muchos investigadores cualitativos. Consideraba que las ciencias humanas estaban fundadas sobre el entendimiento diario y lo que él llama "experiencia de vida". Basó su concepción en la hermenéutica como un análisis del entendimiento. Frente a esto, lo clave era si la base del entendimiento podría ser articulada sistemáticamente; si esto es validado, podría establecer un

punto donde nos sintiéramos cómodos y seguros llamando a la interpretación como una ciencia (Packer, 2011). Afirma que no solo los materiales escritos son motivo de interpretación hermenéutica, sino también toda recopilación de aspectos de la vida. Dilthey transforma la hermenéutica en una metodología global de comprensión: ciencia de la correcta interpretación y comprensión (Rueda y Ildemaro, 1992).

Martín Heidegger: (1889-1976): se centró en el trabajo hermenéutico del ser y el hombre; con ello, propició el pensamiento hermenéutico. Propuso aspectos esenciales hoy día para el pensamiento hermenéutico, como son: el conocimiento como des-velación comprensiva, el círculo hermenéutico, la fusión de horizontes y el pre-saber (prejuicios de la tradición). Se refiere a la actitud hermenéutica como una actividad humana y a la actividad hermenéutica como una ontología militante (Beuchot M. , 2004).

Hans-Georg Gadamer: (1900-2002): replanteó el significado de la hermenéutica, definiéndola en los siguientes términos: el entendimiento y la interpretación son secuencias de actividades en las que intervienen directamente el texto y el intérprete, una interacción directa entre pasado y presente. Hay un "prejuicio contra prejuicio" (prejuicios son las bases de nuestra apertura al mundo). Todo intérprete tiene un "horizonte" y participa en la tradición. El intérprete busca una "fusión" entre su propio horizonte y el horizonte del texto; la distancia que lo separa del pasado es productiva y no destructiva, ya que le permite realizar un filtrado de lo caprichoso a lo clásico (Packer, 2011). Gadamer establece la vida como una experiencia hermenéutica que se realiza en el diálogo, de modo que el ser que se comprende es lenguaje (Gadamer, 1999).

Paul Ricoeur: ha estudiado lo involuntario, el mal, el inconsciente y los símbolos, concentrándose en la interpretación filosófica de lo simbólico. La hermenéutica es

considerada por Ricoeur como el arte de captar los significados de los textos que son polisémicos. En el acto de la interpretación se aproximan mucho la comprensión y la explicación, llegando casi a fusionarse. (Beuchot, 2004).

ganz1912

Tipologías de hermenéutica

Hermenéutica dialéctica: investigadores como Gadamer (1900-2002), Habermas (1929) y Ricoeur (1913-2005) definen la hermenéutica dialéctica como la examinación de significados creados a través del dialogo y de la conversación. Asumen que los individuos tienen un fuerte interés en la praxis y que su discurso promueve un mutuo entendimiento a través del discurso social (Hays y Singh, 2012). Esto se fundamenta en dos importantes principios: a) la experiencia cultural trae los resultados de los consensos que se convierten en estructuras, vivencias, significados compartidos y símbolos (el mundo de la cotidianidad es el horizonte y el parámetro del proceso de entendimiento), y b) en la vida social no todo es transparente y el lenguaje tampoco es una estructura completa, por lo que hay que apoyarse en el análisis del contexto y la praxis (Habermas citado en De Souza Minayo, 2013) .

Hermenéutica objetiva: esta perspectiva plantea una disfunción práctica entre el sentido subjetivo de una expresión o acción direccionada a una o más personas y su sentido objetivo (Flick, 2002).

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

La hermenéutica se centra en las interpretaciones de fenómenos sociales como herramientas, obras artísticas, textos, declaraciones de personas y, en particular, acciones de los seres humanos en entornos sociales. A menudo se utiliza como un enfoque en la investigación de los fenómenos sociales, como las declaraciones y comportamientos de los grupos de la administración pública (McNabb, 2002). También es aplicable en los campos del asesoramiento y la educación (Hays y Singh, 2012). La hermenéutica tiene como finalidad el descubrimiento del significado de las cosas, mediante la interpretación correcta de los términos, escritos, textos, gestos y, de forma general, el comportamiento del ser humano. De igual forma, toda acción o creación de su autoría con una conservación de sus elementos particulares dentro del contexto en el que se desarrolla (Martínez, 2006).

Investigadores en diversas disciplinas han descubierto el uso de un número de métodos herméticos similares, así como de principios, para lograr sus interpretaciones. Este tipo de interpretaciones pueden ser aplicadas para el estudio de acciones sociales porque los contextos sociales exponen ciertos elementos de un texto en el cual la acción social despliega algunos de los propios procedimientos de interpretación del texto (White, 1999). En este contexto, se destaca cómo el análisis hermenéutico es particularmente relevante cuando se estudian documentos históricos, tales como la legislación pasada, las grabaciones de discursos que ocurrieron en audiencias sobre legislación o administración y aplicaciones similares (McNabb, 2002). Sin embargo, aunque el método a menudo es aplicado para analizar textos, este es aplicable para más alternativas: tiene un amplio campo de actuación relacionado con todas las creaciones de la mente humana.

Adicionalmente, el análisis hermenéutico ha tenido un crecimiento significativo en el área educativa, en trabajos cuyo objetivo fue el entendimiento de los textos de estudio (técnicos, económicos, filosóficos, etc.), de los cuadernos de clase, de los informes de los maestros, de los programas de los profesores y de los contenidos curriculares. Hay, también, un significativo cuerpo de estudios en psicología, en psicoanálisis y en investigación sobre medios: estudios de audiencia y recepción cuyo objetivo central es captar tanto la intencionalidad del emisor como el sentido que el receptor atribuye a lo que recibe (Merlino et al., 2009).

De acuerdo a Gallo (2005), además de la filosofía y de la teología, existen campos de aplicación que han desarrollado su propia hermenéutica y cuyos métodos aportan nuevos elementos al discurso filosófico.

a.Hermenéutica jurídica. Se apoya en lo planteado por Emilio Betti, quien propuso la Teoría general de la interpretación, que se refiere a la intelección y obligatoriedad de las leyes, pero asienta principios universales de interpretación.

b.Arquitectura. Considera el trabajo de Joseph Rikwert, quien aplica la hermenéutica de los textos que estudian el medio ambiente y la arquitectura. En esta disciplina encontramos a P. Macherey, Mitscherlich, C. Burien y Gillo Dorfles, quienes constituyen una de las dimensiones esenciales de la arquitectura actual.

c.Lingüística. Vladimir Propp intentó el análisis del cuento popular ruso que consiste en un inventario de "funciones" de los personajes y del establecimiento de las secuencias. En esta línea trabajan la escuela de los formalistas rusos y sus seguidores.

d.Antropología. Marcel Mauss, Levi-Strauss, Leach, Firth, etc., desarrollan una interpretación de las culturas y, sobre todo, de los mitos.

e.El máximo desarrollo del estudio semiótico se debe a los lingüistas contemporáneos. Desde Saussure a Jakobson, Harris, Benveniste y Chomsky, hasta Derrida, Max Black, Berdsey, Umberto Eco, etc., quienes suman las experiencias de la lingüística al análisis del lenguaje y al empirismo lógico.

f.Packer (2011) destaca cómo los psicólogos pueden utilizar de manera provechosa un acercamiento hermenéutico en su estudio de la conducta humana.

ganz1912

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

El método hermenéutico parte de las preguntas: “¿cuáles son las condiciones bajo las cuales una acción humana toma lugar o la interpretación de un producto?” (Quinn, 2002) y “¿cuál es el significado de este texto (o lenguaje)?” (McNabb, 2002).

ganz1912

¿Qué se interpreta? El texto

Los textos normalmente constituyen una de las principales unidades de análisis en el método hermenéutico. Usualmente se entiende por "texto" el documento escrito; sin embargo, los textos pueden tomar otras formas, como el diálogo, existiendo también otras cosas que son texto como las esculturas y los edificios (Beuchot , 2004). El texto tiene tres posiciones en el proceso de análisis cualitativo. Particularmente, conforman la información en que se apoyan los hallazgos, siendo soporte para el proceso interpretativo y, además, pieza clave para su presentación y divulgación (Flick, 2002). Interpretar implica situar el texto en su contexto (Beuchot, 2004). Para ejemplificar está el caso de las entrevistas: la información recolectada se convierte en información escrita (textos), permitiendo luego realizar la debida interpretación a partir de las mismas. Con lo que respecta a las observaciones, las notas de campo son, con frecuencia, la fuente de información textual. Sucede de igual forma cuando la investigación tiene inicio en la recolección de datos de conversaciones y circunstancias espontaneas para su posterior transcripción e interpretación (Flick, 2002).

Respecto al texto, es importante considerar aspectos propios de la independencia del mismo con relación al intérprete. Es necesario entender que un texto posee una lógica interna propia que es la central a investigar. El texto no solo dice y argumenta, sino que también deja de decir unos aspectos que probabilísticamente deben ser explorados. Muchas veces uno se acerca a un texto con una idea prefijada acerca del autor y sus ideas. Esto solo comienza a desaparecer al contemplar el texto por sí mismo. No hay que ver el texto como una pieza estática, sino como parte de un flujo en continua transformación. El texto es independiente de su autor y puede considerarse un microcosmos de su cultura: esta, teóricamente al menos, podría ser reconstruida a partir de él (Ortíz, 2015).

La lectura del texto es el primer paso en el proceso hermenéutico:

1.La lectura conduce a una "interpretación del texto". La interpretación es la capacidad de entender los símbolos en detalle y en el conjunto del "habla". La interpretación lleva consigo una clarificación conceptual, pero esta no es un punto terminal, no es suficiente para desentramar el "sentido" del texto.

2.La lectura del texto exige también una "explicación". Explicar el texto, para uno mismo y para los demás, es llegar a un "entendimiento". Necesitamos captar la significación, el contenido de verdad del texto. Para la explicación se recurre a procedimientos de análisis lingüísticos, estructurales, sincrónicos y diacrónicos, históricos y genéticos.

3.Ni la "interpretación" ni la "explicación" tienen un fin en sí mismas. Son estadios intermedios para llegar a una plena y viviente "comprensión". El objetivo último es la "comprensión" del texto.

Particularmente, la comprensión es la apropiación del sentido del texto para convertirlo en vivencia del intérprete. Concilia los dos aspectos de interpretación y de explicación (Gallo, 2005).

Un aspecto a considerar en el método hermenéutico es el lenguaje, teniendo en cuenta que este enfoque se centra en cómo el lenguaje construye la comprensión de cualquier esfuerzo humano. El lenguaje es el medio por el cual se negocian acuerdos concretos y desarrollados (Chang, 2010).

Principios

Kneller (1984) ha ofrecido cuatro principios para la investigación y análisis hermenéutico que pueden ser aplicados a través de la interpretación de leyendas, literatura y documentos históricos: a) entender los actos o productos humanos y, por lo tanto, todo el aprendizaje, como la interpretación de un texto; b) toda interpretación ocurre en una tradición; c) la interpretación implica abrirse al texto y cuestionarlo, y d) se debe interpretar un texto a la luz de la situación del interprete.

La hermenéutica es un método para analizar todo tipo de datos (particularmente textos escritos) de acuerdo a un conjunto de principios que requieren el análisis para descifrar el significado de textos: a) a través de los ojos e intención del escritor o creador del texto o artefacto, b) de acuerdo con el marco existente en el momento de la escritura y c) teniendo en cuenta las influencias ambientales, políticas y culturales existentes en el momento de la creación del texto o artefacto (McNabb, 2002). Así mismo, existen otros principios que se deben destacar en la aplicación de la hermenéutica: a) todo pensamiento se deriva del lenguaje y sigue las mismas leyes que regulan el lenguaje, b) tiene conocimiento tanto de la gramática y de la evolución histórica de la lengua en que está escrita la obra, c) está familiarizado con las leyes de la lógica y la retórica y d) tiene conocimiento de principios psicológicos y de los hechos de la historia (del tiempo en el que el trabajo fue escrito).

De manera específica, Madison (1988) presenta los siguientes “principios metodológicos”:

- a. Coherencia: la interpretación debe ser lógicamente consistente.
- b. Exhaustividad: considerar toda la amplitud del trabajo.
- c. Penetración: la subyacente problemática central debe ser mantenida al descubierto.
- d. Minuciosidad: todas las preguntas planteadas por el texto deberían ser respondidas.

e.Oportunidad: las preguntas deberían estar planteadas por el texto y no por el intérprete.

f.Contextualizado: el texto debería estar puesto en su contexto histórico y cultural.

g.Acuerdo (1): la interpretación debería estar de acuerdo con lo que el autor realmente dice, sin distorsiones.

h.Acuerdo (2): la interpretación debería estar de acuerdo con las interpretaciones establecidas del texto.

i.Sugestividad: la interpretación debería ser "fértil" y estimular la imaginación.

j.Potencial: la aplicación de la interpretación puede ser ampliamente extendida.

ganz1912

Reglas de aplicación

Gerard Radnitzky (citado en Martínez, M., 2006) propone siete reglas generales (cánones generales) de la técnica hermenéutica que se ubican en el contexto teórico y técnico de la hermenéutica de los autores más relevantes en este aspecto. En toda la presentación se evidencia la similitud entre el material escrito (como manifestación de un tipo de actuar humano) y la acción humana en sí misma de forma general. Las reglas son las siguientes:

a.El círculo hermenéutico: parte de la significación general a los intervinientes y de forma recíproca (Gadamer, 1999).

b.Calidad de la interpretación: cuestionar, al realizar un proceso interpretativo, qué hace que sea bueno o qué lo hace, en sí, "razonable".

c.Autonomía del objeto: el escrito debe entenderse desde su esencia, por lo que es necesario comprender la totalidad del texto y los aspectos terminológicos, así como la forma en que se emplean dentro de la composición textual.

d.Importancia de la tradición: se requiere considerar, de la normatividad, aspectos relacionados con la costumbre y los estilismos empleados con anterioridad en el texto que refuerzan el sentido de algunas terminologías que pueden ser obsoletas.

e.Empatía con el autor del texto (acción): se requiere que haya una estrecha relación con el tema que se está tratando de forma concreta.

f.Contrastar la interpretación provisional: de las partes con el sentido general del material escrito (o del actuar de la persona) como un todo, y con probabilidad de ser comparado con textos que guarden similitud con el autor (el actuar en contextos parecidos).

g.Toda interpretación implica innovación y creatividad: al entender un texto o un comportamiento humano se debe buscar comprender, de cierta forma, en mayor medida que el propio autor (pues quienes tienen la autoría o son actores con frecuencia no tienen la consciencia de muchos elementos tácitos que expresan

creaciones o acciones). Siento esto posible en la medida en que se realiza el análisis desde diferentes perspectivas que vendrían a dar mayor valor a la forma en que está descrito y su modo de comprensión.

ganz1912

¿Cómo se aplica?

La hermenéutica aparece durante el desarrollo de toda la investigación: en el momento de la escogencia del foco y del modelo metodológico y en la tipología de preguntas que se redactan para la recolección de los datos: se sustenta en que cada una de estas actividades requiere de acciones de interpretación (Rueda y Ildemaro, 1992).

ganz1912

El círculo hermenéutico

El círculo hermenéutico es un proceso analítico destinado a mejorar la comprensión. Ofrece un especial énfasis en el análisis cualitativo; es decir, en relación a las piezas, a las totalidades, a las partes (Quinn, 2002). Cuando el fenómeno es visto como un todo se reconoce la integración de las partes individuales para crear y definir toda la experiencia; a la inversa, cuando el fenómeno se considera en términos de partes individuales, resulta importante la totalidad de la contextualización, iluminando cada pieza que se reconoce (Bontekoe en Von Zweck, Paterson y Pentland, 2008).

El círculo hermenéutico es, esencialmente, un sistema orientado al concepto por el cual un individuo involucrado en un esfuerzo interpretativo debe moverse entre la comprensión de una parte (por ejemplo, una palabra o frase) con respecto al conjunto (por ejemplo, un texto completo), y la comprensión del conjunto agarrando sus partes compuestas. Gadamer (1999) lo describe como el movimiento de la comprensión que va de lo general a lo particular y de lo particular a lo general, en el que se enlaza el texto partiendo de la comprensión y el análisis.

El "círculo" implica el movimiento continuo de ida y vuelta entre un elemento constitutivo y el texto en su conjunto. El término "círculo hermenéutico" viene de Schleiermacher, pero se ha adoptado (y adaptado) por los que le seguían: es el caso de Ricoeur (1979), quien argumenta que el círculo hermenéutico refleja el movimiento recursivo del intérprete entre "adivinar" (es decir, plantear una interpretación) y "validar" (que conjetura). Además, al ilustrar los paralelismos entre el texto y la acción (es decir, de los elementos discursivos que comparten), Ricoeur (1991) sostiene que los principios interpretativos deben extenderse a todos los aspectos de la interacción social (Hansen y Rennecker, 2010).

Fases del método hermenéutico: “el círculo hermenéutico” (Rodríguez, 2002)

La aplicación del círculo hermenéutico implica una serie de condiciones que favorecen el proceso de interpretación:

a. Disponer al acto comunicativo, por parte del exegeta, dotado de elementos teóricos fundamentales para desentrañar el sentir que el autor, por medio del escrito, le suministra.

b. Aplicar la precisión metódica que exige el proceso interpretativo, considerando el contexto temporal, social y cultural, así como el modelo de interpretación de los signos lingüísticos del texto.

c. Tener la facultad de circular en la elaboración de un escrito en y sobre los aspectos que influyen contextualmente para unir al intérprete y al texto.

En lo que sigue, se presentan los momentos asociados a la aplicación del círculo hermenéutico:

La comprensión

Para Gadamer, el inicio del círculo hermenéutico se sustenta en creaciones y planes denominados “ideas fuerza”, gestados a partir de fuentes originales y adelantados de mano del intérprete. Posteriormente, se avanza hacia la comprensión, un procedimiento previo de aplicación a los escritos originales, para garantizar la firmeza de las expresiones y así dar paso al proceso de circulación del círculo: integrando las opiniones y conceptos a la totalidad de la teoría y acercando a dicha totalidad a los grupos particulares objeto de análisis.

La interpretación

El proceso interpretativo integra lo deseado por el exegeta y lo suministrado por el texto o la acción humana. De esta forma, Gadamer (1999) sitúa en la subjetividad del hacedor de la

interpretación todo el peso de la labor interpretativa cuando afirma que el trabajo del intérprete no está solo en reiterar lo que expresa el interlocutor, sino que debe dar valor a su propio concepto de la forma que considere pertinente, sin dejar de lado la originalidad del contexto del diálogo en que solo se ubica él, bajo el conocimiento lingüístico de ambas partes.

La aplicación

Gadamer (1999) lo plantea como un instante de relevancia e integralidad, al igual que la comprensión y la interpretación. La aplicación no quiere decir "aplicación posterior a la generalización expuesta"; es esta, en sí, la primera comprensión real de la universalidad que cada texto suministrado viene a ser para nosotros.

Con base en lo anterior, y considerando la importancia de integrar las perspectivas tanto del intérprete y del texto como del participante, Crumley (2009) propuso un esquema para la realización del círculo hermenéutico que integra los dos horizontes de la creación e interpretación del texto, como se observa en la Tabla 1.

Etapas inicial de la aplicación del método

En el análisis hermenéutico, el principio inicial del saber está relacionado con la práctica que existe antes de cualquier fundamentación teórica y que comprende un sentido distinto de la teorización (Packer, 2011). Esto se apoya en lograr identificar la problemática a tratar, la cual se debe lograr sintetizar en una pregunta concreta; en otras palabras, extraer los elementos de suma relevancia y mayor claridad, lo que obliga a realizar un proceso de lectura, observación, reflexión e interpretación, adentrándose de forma detallada en el área específica de estudio (Rueda y Ildemaro, 1992).

Además, esto se puede apoyar en una revisión previa de la literatura para recapitular lo que se ha leído y organizar los conceptos de investigación e ideas usando un mapa conceptual. Este puede ayudar a mejorar la forma en que se recolecta la información, diseñar el modelo a seguir para la entrevista y soportar cada paso del estudio e interpretación de datos y transcripciones aplicadas a entrevistas. El usar un mapa conceptual ayuda al diseño de la investigación (Addeo, 2013).

Selección de los datos

El foco principal de análisis en la investigación hermenéutica es la composición del sentido o forma literal de la cotidianidad. Para ello, hay que comprender las acciones aplicadas de forma habitual, identificando qué hacen los individuos en situaciones prácticas, en vez de preguntar directamente, bajo riesgo de especulación, cuál sería su reacción a un caso específico o, en otro aspecto, cuál sería el actuar de otro irreal en un caso supuesto (Packer, 2011).

Tabla 2. Círculo hermenéutico por fusión de horizontes

Entendimiento por fusión de horizontes				
Creación del texto: el horizonte del participante	Creación del texto		Interpretación del texto	
	Proceso de creación del texto: Entrevistas semiestructuradas Co-creación de textos Construcción en reflexividad participantes sobre interpretaciones emergentes	Estado 4: Reflexión final de los participantes sobre los temas/esencias	Estado 4: Redefiniendo temas/esencias de la experiencia vivida de transición: aplicar temas a todos los textos	Proceso de Interpretación del texto: Círculo hermenéutico definido por nuestro horizonte personal Entero y partes (en y a través del texto) Pre-entendimiento y entendimiento Fusionando horizontes
		Estado 3: Entrevistas y reflexión de los participantes sobre temas emergentes/esencias	Estado 3: Promover el desarrollo de la interpretación; amplio análisis del texto; análisis estructural (parte); identificación de temas	
		Estado 2: Entrevistas y reflexión de los participantes sobre los primeros temas de la etapa	Estado 2: Desarrollo de la interpretación de temas emergentes/esencias de experiencia de transición sobre todos los textos	
		Estado 1: Entrevistas	Estado 1: Interpretación ingenua; análisis temático	
Pre-entendimiento				
Interpretación del texto: el horizonte del investigador				

Fuente: Adaptado de Crumbley (2009).

Es importante destacar que los entrevistados no se seleccionan con muestreo probabilístico; esto debido a que:

1.Los métodos de recolección de información son complejos en tiempo y en los recursos que consumen, por lo que no es posible tener una gran muestra.

2.No hay necesidad epistemológica y gnoseológica de inferir de la muestra a la población.

Los muestreos no probabilísticos más comunes utilizados en el enfoque hermenéutico son:

- Muestreo de conveniencia: los entrevistados son elegidos con base a su relativa facilidad de acceso (demasiado objetable: mejor usar solamente en una etapa exploratoria muy preliminar o cuando los otros métodos de muestreo no sean aplicables).

- Muestreo de juicio o intencional: el investigador elige a los entrevistados sobre la base de quién cree que sería apropiado para el estudio; es decir, de acuerdo con algunas de las propiedades por las que pueden estar representados en la muestra (el género, la educación, etc.)

- Muestreo de bola de nieve: entrevistados seleccionados ayudan al investigador a reclutar otros entrevistados de acuerdo a las circunstancias. Este tipo de muestreo es apropiado cuando el público objeto de estudio es difícil de localizar.

La muestra termina cuando la saturación es lograda; es decir, cuando los nuevos datos no arrojan nada a la luz de los aspectos propios de la investigación (Addeo, 2013).

Recolección progresiva de los datos

La recogida de datos primarios para el estudio se puede hacer de manera observacional: de la población sujeto de estudio o, dado el

caso, de los respectivos materiales documentales. Para capturar los datos de observación se pueden tomar notas a lo largo de todas las reuniones; así mismo, se deben hacer grabaciones auditivas o visuales. Las notas de investigación incluyen observaciones con respecto a los temas específicos tratados, los estilos del discurso que se produjo, las declaraciones específicas, el lenguaje utilizado por los participantes, la presentación afectiva de los participantes, el uso de los recursos técnicos y hasta la distribución física en la reunión. Luego, todas las notas de investigación deben ser transcritas. En el caso de los participantes, se les introduce en el ámbito en que se está ejecutando la investigación; no se discuten preguntas específicas de investigación o fenómenos (Hansen y Rennecker, 2010).

Los modelos que presentan mayor aplicabilidad en la metodología hermenéutico-dialéctica son aquellos que poseen un esquema de conversación común o entrevista semiestructurada, que se complementa con algunas técnicas seleccionadas según el carácter particular de investigación a ejecutar (Rueda & Ildemaro, 1992).

Así mismo, el método hermenéutico también se apoya en la indagación documental, que consiste en la recolección de material documental (escrito o digital, textual o iconográfico, etc.) con la finalidad de ser intervenido por medio de los métodos de interpretación hermenéutica y del cual se podrá obtener información valiosa en un estudio o investigación (Vargas, 2010). Durante la búsqueda de datos, quien tiene el liderazgo del equipo encargado de ello o, en general, de llevar a cabo la investigación, cumple con una función de gran importancia, promoviendo confianza en cada uno de los pasos que implica obtener la información y facilitando el conocimiento e implementación de términos especializados o jergas, los cuales, en algunos casos, no resultan fáciles de comprender. Cuando el investigador es de un área asociada directamente al campo de estudio, debe establecer unos límites para evitar preconcepciones e interpretaciones subjetivas asociadas a su experiencia.

Análisis de los datos

En el caso particular de implementar entrevistas, también es un producto escrito, que es por lo que la hermenéutica es crucial para interpretar y entender las entrevistas. La narración es un texto polisémico, elaborado con la ayuda de diferentes códigos; al analizar las narraciones como un texto, todos los aspectos lingüísticos se deben considerar: sintácticos, semánticos, pragmáticos, significados, códigos, etc. (Addeo, 2013).

Diekelmann e Ironside (2005) describen un proceso de análisis de datos, categorizado en seis pasos, aunque manifiestan que el análisis de datos hermenéutico no tiene un fin:

- 1.Las transcripciones de las entrevistas, que son leídas de manera completa por los investigadores. Son identificados unos dominios amplios.

- 2.Los investigadores inician un diálogo entre ellos respecto a sus interpretaciones de las transcripciones de las entrevistas. Este diálogo implica la comprobación del análisis de textos específicos con el otro.

- 3.Refino de los dominios amplios en más categorías distintivas o abandono de temas que no se sostienen a través del análisis de los investigadores.

- 4.Explorar cualquier contradicción o análisis de datos con paradero desconocido en la identificación previa de los códigos.

- 5.Los investigadores deberán "leer en todos los textos y escribir críticas de las interpretaciones [...] para extender, soportar y superar los temas y patrones identificados por la hermenéutica".

- 6.El equipo de investigación identifica patrones que explican la relación entre los dominios. Este paso no implica una conclusión.

De manera específica y para el análisis de datos, Baeza ([2002] en Cárcamo, 2005) muestra nueve sugerencias que se deben tener presentes cuando se desarrolla un análisis desde la metodología hermenéutica:

1. Conocer el entorno en el que se produce el relato expuesto para su análisis.
2. Examinar el texto o frase como objeto de estudio en el cuerpo.
3. Estructurar la malla de temas y su respectiva codificación.
4. Definir una fase inicial de síntesis para el análisis del contenido.
5. Trabajar de forma analítica tema a tema, desde el punto de vista del entrevistado.
6. Definir una segunda fase para analizar el contenido.
7. Trabajar sobre el grupo de entrevistas de modo analítico, desde la visión de los individuos a quienes se les realizan las mismas.
8. Revisar inversamente el análisis, iniciando en este caso desde la mirada de quien fue entrevistado.
9. Establecer declaraciones conclusivas con base a estrategias de escogencia del análisis del contenido (vertical u horizontal).

A continuación, se plantean lineamientos para la labor interpretativa de la información (Addeo, 2013):

- Evitar la decodificación aberrante: un mensaje se interpreta de manera diferente a la que pretendía su remitente. Es el caso de la investigación insocial, que ocurre cuando el investigador tiende a favorecer la información que confirma su/sus creencia/s o ideas.
- Mantener siempre presentes los objetivos de la investigación.
- Parsimonia y relevancia: un texto podría decir muchas cosas, pero no todas son interesantes o correctas (algunas de ellas podrían ser totalmente engañosas o incorrectas). Primero se debe desechar todo eso y, luego, tratar de elegir entre los restantes los más relevantes.
- Identificar acuerdos intersubjetivos dentro de la comunidad científica pertinente.
- Considerar hasta qué punto el texto es autónomo.
- Referir el círculo hermenéutico, considerando que la propia comprensión del texto en su conjunto se establece por referencia a partes individuales y a la comprensión que se tiene de cada parte individual en referencia al todo.

- Usar mapas conceptuales, metáforas, tipologías y clasificaciones.

Adicionalmente a lo antes expuesto, entre las técnicas de análisis normalizadas para la organización categorial del texto, su interpretación y la generación de resultados de aplicación se destacan:

Mapas Conceptuales, estrategias o insumos para el análisis, pues permiten representar un conjunto de significados conceptuales incluidos en una estructura de proposiciones, fotografiando el pensamiento del sujeto que habla en el relato y del sujeto que interpreta, “negociando” significados en el acto hermenéutico. En el mapa se organiza la información según la relevancia y congruencia categorial, situando los más generales en la parte superior y los más específicos en la parte inferior. A medida que el mapa “crece” se abre más hacia el plano inferior. El tramado de red de relaciones se teje en la medida en que las categorías de análisis se subcategorizan y se codifican, según el criterio de inclusividad y la intención discursiva del hermeneuta (Rodríguez, 2002. p. 7).

En el enfoque hermenéutico, el investigador está interesado en el qué y cómo es narrado. Entre los aspectos a considerar para controlar los resultados del análisis hermenéutico, Addeo (2013) señala:

Conformidad: en qué medida la "realidad" y la narración del mundo de vida coinciden. Los criterios para revisar la conformidad son:

- Relevancia: en qué medida la construcción subjetiva de la realidad del entrevistado es una expresión de sus aspiraciones, creencias, ambiciones, actitudes, comportamientos y representaciones sociales.

- Coherencia: interna (revisar los factores y eventos narrados en una sola entrevista) y externa (cantidad de diferentes entrevistas narrando la misma temática).

- Memoria: revisa la influencia de la memoria de eventos personales sobre la narración de eventos-significados dados al presente que pueden influenciar la memoria de eventos pasados.

La revisión de la conformidad podría ser realizada usando procedimientos de triangulación.

Congruencia: grado de acuerdo entre dos o más interpretaciones de un mismo extracto realizadas por diferentes investigadores.

Generalización: no en el sentido estadístico, se refiere a en qué medida es posible extender los hallazgos de la investigación en relación a otras investigaciones similares.

ganz1912

Conclusiones de la investigación con el método

La labor de interpretación, comienza con el reconocimiento de lo que es posible interpretar; encaminados fundamentalmente en dos formas: en primer lugar, como un modelo de interpretación textual y, en segundo lugar, como un modelo interpretativo que surge partiendo de la recapitulación del universo del texto. Estas formas de interpretación deben expresar toda la información disponible que sea importante, además de poseer la meritocracia para exponer los sucesos y acontecimientos interpretados (Sandoval, 2002).

ganzi1912

Presentación de los resultados

El informe de investigación se plantea sobre la misma línea definida con anterioridad como ruta para el desarrollo del proyecto investigativo, siendo este último fundamental para tener en cuenta al momento de plasmar el informe: se debe revisar que se encuentre direccionado correctamente al objetivo y tipo de investigación, especificar los resultados desde un principio (en la formulación de problemas) y finalizar en el planteamiento de las conclusiones, tomando como apoyo tablas comparativas, mapas jerárquicos, fundamentos y nuevas teorías o cualquier otra manera de exponer los resultados (Zabala, 2013).

El sentido y la veracidad que posee el informe final se encuentran contenidos en hacer efectivo el cumplimiento de requerimientos de tipo ético y técnico, que expresan la pulcritud y rigor evidenciados desde el inicio de la investigación hasta su finalización. Miles y Huberman (1994) mencionan una lista puntos que, en su opinión, entran a definir unos patrones básicos de calidad, confiabilidad y originalidad en la información hallada; estos son:

- Objetividad/confortabilidad: esta denominación es definida, en ocasiones, como “validez externa”, profundizando en la réplica que otros puedan hacer del estudio.

- Confiabilidad/audibilidad: es el punto en el que surge el cuestionamiento, analizando si la investigación tiene un razonamiento, es sólida y, además, consistente. Enfrentada a factores como el tiempo y el paso por diferentes investigadores y metodologías.

- Validez interna/credibilidad/autenticidad: estos aspectos, que dimensionan la calidad de los hallazgos y de los textos conclusivos, pueden direccionarse en diferentes facetas, encaminadas según el entendimiento que surge al ejecutarse un proyecto de investigación

cualitativa, siendo así de tipo descriptivo, interpretativo, teórico y evaluativo.

- Validez externa/transferibilidad/pertinencia: el tema principal en este punto comprende el hacer posible o no la generalización de los textos conclusivos de la investigación, expresando así tres niveles en los que se puede generalizar: el de la muestra a la población (muy poco empleada en los estudios de tipo cualitativo), el de la muestra analítica (que involucra la relación a la teoría existente) y la transferencia caso a caso.

- Utilización/aplicación/orientación a la acción: este último punto se enfoca en la confirmación, validación y transferibilidad, examinando los beneficios de la investigación y partiendo desde la llamada "relevancia social" o "validez pragmática".

Riesgos y oportunidades de descubrimiento del método

Hermenéuticos sostienen que hay siempre una pluralidad de significados disponibles para todos los fenómenos humanos. El significado no es algo que existe por sí solo; todo lector debe interpretarlo: las interpretaciones varían de lector en lector y pueden ser entendidas solo a la luz de tradiciones históricas, sociales y lingüísticas (McNabb, 2002). Es así como investigadores hermenéuticos usan métodos cualitativos para establecer contexto y significado (Quinn, 2002). También existen diferencias de énfasis debido a que los fenómenos sociales son, al final, actos del ser humano y, como tales, deben ser entendidos en diferentes vías y no a través de una simple explicación (McNabb, 2002).

Respecto a la objetividad, expresada en el estudio de la hermenéutica como enfoque metodológico, Gadamer (1999) resalta las complicaciones que surgen del proceso de obtención de un elemento en su totalidad, especialmente de los que surgen de una naturaleza primitiva. Como consecuencia de ello, se acoge el principio de la "inmanencia de validez de la teoría" en su núcleo, más que en su manifestación experiencial, por medio de la estructuración de un círculo hermenéutico temático y según las secuencias: comprensión - interpretación - aplicación - comprensión. Así también, se tocan puntos como la congruencia, coherencia discursiva, unificación de las líneas clave en el análisis de textos (Rodríguez, 2002).

Otros riesgos a los que se enfrenta el investigador por la aplicación del método hermenéutico están dados por lo expuesto por Addeo (2013):

- La veracidad de la narración: los entrevistados pueden decir cosas que sabemos que no son ciertas, incorrectas o despreciables. El objetivo principal del enfoque hermenéutico es explorar el

universo en el que se desarrolla cada individuo, el cual está conformado por creencias, prejuicios, sentido común y otros mecanismos cognitivos de la confirmación de la identidad. El enfoque hermenéutico está más interesado en cómo estas creencias, percepciones y opiniones podrían moldear dicho universo endógeno al individuo entrevistado y la forma en la que influyen en su comportamiento.

- Intervención interpretativa del investigador: cada acto de conocer es también un acto de interpretar; afirmar lo contrario es creer en un objetivismo ciego. El investigador debe ser objetivo; de lo contrario, distorsionará la realidad al interpretar según sus conocimientos, posiciones políticas, religiosas, etc.

- Las bases empíricas no están disponibles: cada investigador debe exponer el análisis y los procedimientos de interpretación utilizados (criterio de la publicidad); por ello, las transcripciones de las entrevistas podrían ponerse a disposición. El rigor metodológico es solo garantía de la "objetividad". La falta de una rigurosidad sistemática puede causar una mala interpretación de los hechos por parte del investigador.

- Diversidad de interpretaciones: se le pueden dar múltiples interpretaciones a diferentes tipos de textos que pueden tener un determinado tipo de intencionalidad.

El «so what» gerencial y académico

Mercier (citado en McNabb, 2002) describió cómo es usado el método hermenéutico para examinar la cultura organizacional. En su opinión, un análisis hermenéutico de una organización es particularmente valioso cuando la gerencia está considerando un cambio importante en la estrategia. Él concluyó que un buen análisis hermenéutico ayuda a los miembros de una organización a reconocer que sus alternativas no son tan limitadas como ellos creen. Por ello, Mercier propone que el análisis hermenéutico tome lugar en la siguiente secuencia:

1. Identificación de una característica o punto central en una cultura organizacional.
2. Explicación e interpretación de algunos de los elementos desconcertantes o contradictorios de la organización a través de este punto central.
3. Identificación de elementos históricos relacionados con factores del ambiente que han causado o influenciado dramáticamente en la definición de la característica.

En este mismo sentido, Boldonova y Badmaeva (2012) resaltan que la hermenéutica cada vez es más empleada en el estudio de las organizaciones y culturas, especialmente de la organización. La adopción de la “organización como cultura” (metáfora, como se afirmó en la crítica hermenéutica) es vista como un alejamiento de los tradicionales enfoques realistas para el estudio de la comunicación, con su énfasis en conceptos tales como el diálogo intercultural, la efectividad de la comunicación, la interpretación, el conflicto, la habilidad de escuchar, etcétera.

Aular (2007) aplicó el método hermenéutico considerando que la hermenéutica acude a lo común del pensamiento humano que

permite comprender e interpretar variadas circunstancias en favor de la creación de nuevos elementos semánticos que trascienden la tradicionalidad economicista en las PYMES —sobre una perspectiva conversacional— con la finalidad de identificar sus propias lógicas y sentido organizacional y dar razón a los acontecimientos. Para ello, aplicó el círculo hermenéutico de pensamiento; de esta forma, por medio del entendimiento de cada aspecto particular se intuye el entendimiento de la generalidad que, de igual forma, solo puede darse partiendo de lo individual bajo un marco lingüístico. Aular manifiesta que debe existir una continua posibilidad de comprender de manera conversacional entre todas las organizaciones que se componen de seres humanos.

Muestras de la aplicación del método hermenéutico en el análisis de procesos organizacionales se hallan, particularmente, en la industria del software: es el caso de Hansen y Rennecker (2010), quienes desarrollaron un estudio en una empresa de software aplicando el análisis hermenéutico con el fin de identificar cómo se da la comprensión de las formas en las que un equipo llega a un entendimiento común de los procesos que se emplean, apoyado en el proceso de significación de decisiones colectivas que surgieron en los esfuerzos de un gran equipo de sistemas.

La gestión de la inteligencia en la organización es otro campo de aplicación desde lo gerencial, según lo propuesto por Ojiakoa, Maguireb y Robsonc (2010), quienes destacan la aplicabilidad del método hermenéutico en este campo, considerando que la gestión de la inteligencia no solo está determinada por relaciones complejas (que existirán entre el proveedor, el analista y el consumidor), sino que también es altamente dependiente de una comprensión de abstracciones de fluidos tales como el tiempo. Por ejemplo, cuando se tiene en cuenta el tiempo hay una necesidad de entender no solo cuándo se adquirió la inteligencia, sino también cuándo se analizó.

En el ecosistema de las pequeñas empresas se busca estudiar los aspectos lógicos y de sentido organizacional que estas poseen, con una visión hermenéutica que se enfoca en brindar significado a las eventualidades —a lo que no es tan notable— que permiten comprender e interpretar distintos acontecimientos (como los

condicionantes intrínsecos a la organización, así como aquellos condicionantes extrínsecos que permiten el acoplamiento estructural). La comprensión de tipo conversacional que se formuló para las PYMES tiene su fundamento en el círculo hermenéutico del pensamiento; de esta forma, por medio del entendimiento de cada aspecto particular se intuye el entendimiento de la generalidad que, de igual forma, solo puede darse partiendo de lo individual bajo un marco lingüístico (Aular, 2007).

En este momento la hermenéutica todavía tiene una posición periférica en el área investigativa de la gestión dentro de su agrupación, así como en el ámbito de la gestión internacional. Considerando lo que se publica en las principales revistas de investigación, parece justo decir que la mayoría de los investigadores internacionales de gestión adhieren implícita o explícitamente a una filosofía de la ciencia que está más cerca del empirismo lógico que de la hermenéutica. Entre los aspectos que se tienen para la aplicación de la hermenéutica en la gestión están estudiar lo que se refiere al sensemaking, entendiendo la construcción de sentido de los actores dentro de las estructuras antes mencionadas y lo que nos dicen sobre por qué se comportan como lo hacen (Noorderhaven, 2000).

La reflexión hermenéutica debe continuar como posibilidad de una comprensión conversacional de todas las organizaciones que están constituidas por seres humanos. Es gracias al lenguaje que el ser humano se interroga, se pregunta por su ser e inicia la búsqueda del sentido (Echeverría, 2005).

Ejemplo práctico de la utilización de la hermenéutica

ganz1912

Ejemplo 1:

Proyecto: área investigativa en tecnologías de información y comunicación: estrategia de gobernanza en la Universidad de Medellín (González, Arango, Vásquez y Ospina , 2015).

Objetivo: la construcción del campo TIC y su respectiva transferencia a toda la comunidad.

Metodología: la metodología implementada comprende un enfoque hermenéutico. Al iniciar desde la hermenéutica para desarrollar el área de las TIC en la Universidad de Medellín se busca convertir estas herramientas en el foco principal de estudio que corresponde al "todo". En las temáticas que la componen como sus "partes" cabe resaltar que, durante la implementación del círculo hermenéutico, existe la posibilidad de realizar ajustes a las temáticas que se expondrán para el área de las TIC de la Universidad de Medellín. Este periodo se basa en el prejuicio, el análisis, la comparación, la reflexión, la comprensión, la interpretación y la síntesis.

Unidad de análisis: la unidad prevista para el estudio (a la cual se le aplica el círculo hermenéutico descrito con anterioridad) está conformada por material documental, que comprende artículos y proyectos relacionados con el tema de las TIC publicados local, regional, nacional e internacionalmente. Hasta la fecha en que se realiza esta investigación se han indagado más de 200 documentos. Con respecto al enfoque cualitativo no se ha determinado un limitante de tipo numérico para la revisión de documentos puesto que este tendrá continuidad a lo largo del desarrollo de la investigación.

En cuanto a los instrumentos de investigación, se aplicaron:

- Ficha de indagación documental.
- Ficha resumen del rastreo/matriz de tendencias vs. referentes.
- Guion para realizar entrevistas a expertos.

- Focus group con los investigadores de la Universidad de Medellín.

Tabla 3. Fases del proceso de implementación

ganz1912

Etapa	Acciones
Prejuicios	Comprende el conocimiento que los investigadores deben manejar de forma previa. El proyecto está respaldado por un equipo de trabajo que comprende a profesionistas en diferentes áreas, tales como la ingeniería y la educación. Estos aspectos permitirán tratar temas de forma integral asociados al área de las TIC.
Análisis	En este punto se empieza el diagnóstico de algunos de los temas y subtemas que hacen parte de las tecnologías de la información y la comunicación. Es probable que en medio del proceso de investigación algunos de los componentes ya examinados y seleccionados sean susceptibles a filtraciones, modificaciones, o hasta a ser desechados como parte habitual en la organización de la información.
Comparación	Los conocimientos previos (prejuicios) de parte de los investigadores, la situación actual de la investigación en curso en la Universidad de Medellín y el proceso de indagación y búsqueda de material documental, permitiendo avanzar en la estructuración del tema y subtema de área de las TIC.
Reflexión	Este proceso se denomina también “autocrítica”, permitiendo incorporar la opinión del investigador luego de las etapas de análisis y comprensión. Es la oportunidad para introducir lo ya existente por medio de planteamientos propios fundamentados en el conocimiento empírico adquirido en el proceso investigativo.
Comprensión	En esta etapa se determinan temas nuevos, al igual que algunos subtemas que conforman el área de las TIC, consolidando referentes teóricos y conceptuales fundamentales en la investigación.
Interpretación	Las TIC comprenden un tema muy amplio para la investigación, puesto que de forma general se abordan numerosos temas y aspectos. Esta es la etapa en la que se dará uso a los hallazgos recolectados mediante las distintas fuentes (libros, artículos, entrevistas, interacción con grupos de interés) para llevarlos al entorno de la Universidad de Medellín.
Síntesis	Esta es la última etapa, en la que se debe afianzar el área de las TIC como producto de investigación.

Fuente: elaboración Propia

ganzi1912

Ejemplo 2:

Proyecto: el conseguir en la misma página: hermenéutica colectiva en un equipo de desarrollo de sistemas (Hansen y Rennecker, 2010)

Descripción: estudio observacional en una empresa de desarrollo de grandes sistemas que se especializa en la creación de tecnologías para apoyar la computación en red. Para los fines del presente análisis, la empresa se conoce como Sistemas Amatista. Amatista se dedica al desarrollo de recursos de hardware y de software. De acuerdo con la investigación, se destacó la diversidad de las habilidades requeridas en los esfuerzos de desarrollo de gran tamaño, particularmente para el caso del proyecto denominado "Topaz", tomado como referencia para el desarrollo de estudio, que está marcado por la heterogeneidad significativa de antecedentes y experiencia en el campo. El equipo de trabajo está constituido por un jefe de proyecto, ingenieros de software, arquitectos, expertos en marketing, vendedores profesionales, personal de seguridad de la información, programadores y personal de apoyo administrativo. Dentro de estas categorías profesionales, distintos subequipos se han formado para centrarse en aspectos específicos del desarrollo de Topaz. Se destaca que la diversidad del equipo se extiende más allá de lo profesional o de las distinciones técnicas. Un amplio rango de edades se observa dentro del grupo (en el que hay individuos entre los 20 años y cercanos de los 50). La composición de género del equipo del proyecto revela una ligera preponderancia de hombres, con un porcentaje aproximado de 60% hombres respecto a 40% mujeres.

Recolección de datos: el método para la recolección de los datos primarios para el estudio fue observacional, soportado en el análisis de las reuniones sostenidas con el equipo del proyecto. El equipo de desarrollo se divide en subunidades,

sobre la base de las responsabilidades específicas de trabajo. La naturaleza de las reuniones del equipo fue variada, soportada en la representación "subequipo" y en los objetivos de la sesión, que incluyeron debates generales del proyecto, "opinión bug" (es decir, la revisión de pedidos de cambios para hacer frente a los defectos percibidos) y tareas de ingeniería de codificación. Un total de cinco reuniones del proyecto se observaron en el transcurso de una visita de cuatro días al sitio de desarrollo primario. El número medio de participantes en la sesión fue de 17 (a las reuniones asistían entre 10 y 28 participantes). En cada una de las sesiones observadas se abordaron distintos temas del programa (es decir, tres o cuatro temas por sesión). Todas las reuniones observadas involucraron tanto participantes con ubicaciones comunes como participantes distribuidos geográficamente. En general, los miembros del equipo con ubicación compartida representan casi tres cuartas partes de los participantes de la reunión total, pero la relación de los participantes remotos varió de, aproximadamente, 1: 2 a 9: 1. Entre los miembros del equipo se incluyen individuos distribuidos en diferentes sitios dentro la misma región geográfica del sitio principal, así como las unidades ubicadas en el desarrollo internacional, situadas en la India e Irlanda. Los miembros del equipo participaron distribuidos a través de teleconferencia —sin vídeo— o se emplearon medios de chat basados en la web. Los participantes remotos tenían acceso a todos los documentos y las diapositivas de la presentación discutidos en la reunión.

Recopilación de la información: para capturar los datos de observación se tomaron extensas notas a lo largo de todas las reuniones, pero sin hacer grabaciones auditivas o visuales. Las notas de investigación incluyeron observaciones con respecto a los temas específicos tratados, el estilo de discurso que se produjo, las declaraciones específicas y el lenguaje utilizado por los participantes en la reunión; así mismo, aspectos afectivos de los participantes,

el uso de recursos técnicos y la distribución física durante la reunión. Todas las notas de investigación fueron transcritas posteriormente. El equipo investigador se introdujo en la reunión y les explicó a los participantes de la misma, al comienzo de las sesiones, que se estaba realizando un estudio para comprender mejor los procesos de desarrollo de software. No se discutieron preguntas específicas de la investigación ni los fenómenos de interés.

El análisis de datos: tiene inicio en la codificación de los textos de las observaciones transcritas. La codificación se completó utilizando NVivo, un paquete de software diseñado para la codificación y el análisis de textos.

El equipo se centró en los distintos episodios comunicativos como unidad de análisis. En concreto, se concentraron en el estudio de episodios interpretativos distintos a los observados en las sesiones del equipo del proyecto. Mientras que algunos podrían argumentar que toda acción social implica procesos interpretativos, para el análisis actual un episodio interpretativo consta de un evento discursivo en el que una pregunta explícita del significado o de la interpretación se planteó y discutió.

Al realizar el análisis de la información recolectada se identificó el punto de partida de un episodio interpretativo cada vez que uno o más de los individuos dentro de la sesión formuló una pregunta sobre el sentido de una declaración, ya sea mediante una afirmación individual para la validación y discusión en el grupo o por medio de la solicitud de un entendimiento común sin una interpretación individual.

Se definió la conclusión del episodio cuando los participantes —de acuerdo a una definición de trabajo o acordándolo— aplazaban el acuerdo hasta que tuvieran más información o la pregunta se hiciera más urgente.

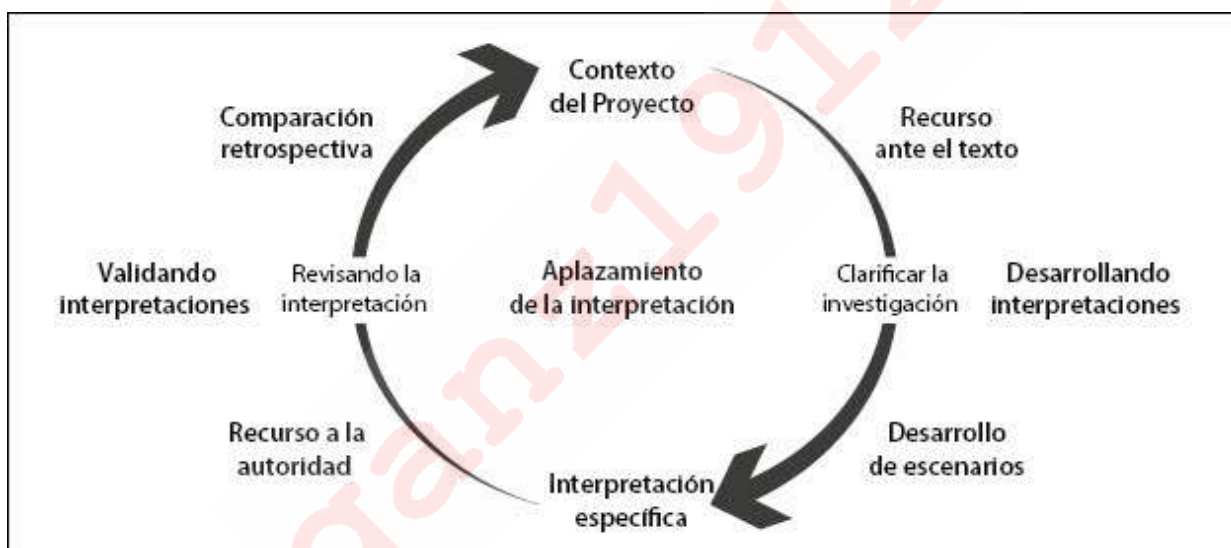
El texto de un episodio, por lo tanto, incluía: a) la cuestión de iniciar, b) la fluidez de la discusión y c) la resolución de la cuestión en forma de una definición o un aplazamiento.

Un total de 39 episodios de interpretación se documentaron de las sesiones observadas. La duración de los episodios de interpretación

individuales varió de menos de un minuto a aproximadamente siete minutos. En general, los episodios de interpretación observados eran de muy corta duración e, incluyendo la discusión (que se concluyó en aproximadamente dos minutos), de media hora.

Hallazgos: un modelo del proceso hermenéutico colectivo. La interpretación hermenéutica de los procedimientos semánticos, empleada por el equipo Topaz, reveló seis mecanismos para llegar a la comprensión colectiva en el proceso de desarrollo. Estos mecanismos interpretativos se presentan en la Fig. 1:

Figura 3. Modelo del Proceso Hermenéutico Colectivo



Fuente: tomado y modificado de Hansen y Remecker (2010)

Mientras se discuten las seis técnicas de forma individual, en la práctica se utilizan a menudo de forma combinada. En conjunto, estas técnicas condujeron el círculo hermenéutico dentro del entorno de desarrollo basado en el equipo.

Discusión: uno de los aspectos llamativos del estudio Topaz es la cantidad de tiempo y esfuerzo, por parte de los miembros de los equipos, dirigidos a la actividad explícitamente hermenéutica. En solo cinco reuniones del

equipo de proyecto se encontraron cerca de 40 episodios de discusión o debate explícito de todo el lenguaje y las imágenes que se utilizan para conducir la conversación. En muchos de estos episodios interpretativos, los debates se iniciaron a través de preguntas sobre conceptos o lenguaje básicos. La naturaleza fundamental de estos debates es particularmente intrigante a la luz del hecho de que el Equipo Topaz no era un equipo de proyecto de nueva creación, pero sus miembros habían trabajado juntos a través de varios comunicados de la plataforma.

Limitaciones: en primer lugar, el estudio refleja el análisis hermenéutico en dos niveles distintos: las actividades interpretativas de un equipo de desarrollo de sistemas y las propias interpretaciones de ese proceso hermenéutico de los investigadores. Como resultado de esta doble hermenéutica, el estudio presenta ciertos impedimentos a los métodos de evaluación y verificación más sistemática. Se afirma que el modelo hermenéutico colectivo proporciona una base importante para una exploración más profunda de las prácticas interpretativas ejercidas por los equipos de desarrollo de sistemas en las organizaciones y en los equipos de proyectos multidisciplinarios en general.

Referencias

Addeo, F. SlideShare. Recuperado de SlideShare: < http://www.academia.edu/3735850/Hermeneutic_as_a_Research_Method>, acceso 24 de junio de 2013.

Aktouf, O. (1986). Parole et vie d'entreprise: faits et méfaits. Ponencia en Coloquio Internacional sobre Nuevas Experiencias en la Enseñanza de la Administración (HEC). Montreal, Canadá.

Alasuutari, P. (1995). Researching Culture: Qualitative Method and Cultural Studies. London, England: SAGE Publications.

Antoncic, B. (2001). Organizational processes in intrapreneurship: a conceptual integration. Journal of Enterprising Culture, 9, 221-35.

_____. (2003). Risk taking in intrapreneurship translating the individual level risk aversion into the organizational risk taking. *Journal of Enterprising Culture*, 11, 1-23.

Arráez, M., Calles, J., y Moreno De Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181.

Atkinson, P., A, C., Delamont, S., Lofland, J. and Lofland, L. (2001). *Handbook of ethnography*. London, England: Sage Publications.

Attewell, P. (1974). Ethnomethodology since Garfinkel. *Theory and Society*, 1(2), 179-210.

Aular, A. (2007). Pequeñas y medianas empresas: desde la comprensión tecnocrática hacia una perspectiva conversacional. *Revista de Filosofía y Socio Política de la Educación*, 3(5), 17-26.

Baeza, M. (2002). De las metodologías cualitativas en investigación científico social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Concepción, Chile: Editorial de la Universidad de Concepción.

Baker, T. (2007). Resources in play: bricolage in the toy store(y). *Journal of Business Venturing*, 22, 694-711.

Baker, T., Miner, A., Dale, T. and Eesley, D. (2003). Improvising firms: bricolage, account giving and improvisational competencies in the founding process. *Research Policy*, 32, 255-276.

Benbasat, I., Goldstein, D. and Mead, M. (1987). The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, 11, 369-386.

Bergen, A. and While, A. (2000). A case for case studies: exploring the use of case study design in community nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 31, 926-934.

Bermúdez, O. (2015). Universidad Nacional, Instituto de Estudios Ambientales (IDEA), Curso Cultura y Ambiente. Recuperado de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/IDEA/2007225/lecciones/capitulo2/02-herramientasmetodologicas2.htm>(15-08-2019).

Beuchot, M. (2004). *Hermeneutica, Analogía y Símbolo*. Barcelona, España: Herder.

Blanco, M. (2012). Autoetnografía: una forma narrativa de generación de conocimientos. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 9(19), 49-74.

Boldonova, I. and Badmaeva, N. (2012). Hermeneutical approaches to organizational communication in russia. Bratislava, Slovakia: International virtual conference.

Bonache, J. (1998). El estudio de caso como estrategia de construcción teórica: características, crítica y defensas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 1, 123-140.

Bonilla, E., Hurtado, J. y Jaramillo, C. (2008). La investigación. Aproximaciones a la construcción del conocimiento. Bogotá, Colombia: Alfaomega.

Caballero, J. J. (1991). Etnometodología: Una Explicación de la Construcción Social de la Realidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 56(91), 83-114.

Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y Análisis Cualitativo. *Cinta de Moebio*, 23, 204-216.

Casell, C., Symon, G., Buehring, A. and Johnson, P. (2006). The role and status of qualitative methods in managment research: an empirical account. *Management decision*, 44(2), 290-303.

Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54.

Cepeda Carrión, G. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 29, 57-82.

Chang, J. (2010). Hermeneutic inquiry: a research approach for postmodern therapists. *Journal of Systemic Therapies*, 29(1), 19-32.

Chetty, S. (1996). The case study method for research in small-and médium sized. *International small business journal*, 15(1), 73-85.

Chuchill, G., and Iacobucci, D. (2005). Marketing research. Methodological foundations. Stamford, United States: Thomson.

Corbin, J. y Strauss, A. (2002). Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría

fundamentada. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Coulon, A. (2005). La Etnometodología. Madrid, España: Ediciones Catedra S.A.

Creswell, J. (1994). Research Design Qualitative y Quantitative Approaches. London, England: SAGE Publications.

Crumbly, J. (2009). A Realisation of the Hermeneutic Circle: the application of a dialectic process in text interpretation as part of a hermeneutic phenomenological study. Newcastle Business School's Annual Doctoral Conference, Newcastle Business School. UK: Northumbria University.

De Souza B, M. y Schmidt, A. (2012). A Etnometodologia enquanto Caminho Teórico-metodológico para Investigação da Aprendizagem nas Organizações. Revista de Administração Contemporânea, 16(5), 684-704.

De Souza Bispo, M. (2013). Aprendizagem Organizacional Baseada No Conceito de Practica Contribuciones de Silvia Gherardi. Ram rev adm mackenzie, 14(6), 132-161.

De Souza Minayo, M. (2013). La artesanía de la investigación cualitativa. Buenos Aires, Argentina: Lugar Editorial.

_____. (2012). Aprendizaje colectivo en el uso de la tecnología como práctica en las agencias de viajes. Un abordaje etnometodológico. Estudios y Perspectivas en Turismo, 21(6), 1541-1557.

Dent-Goodman, V. (2011). "Applying ethnographic research methods in library and information settings", Libri, Vol. 61, No. 1, pp. 1-11.

Diekelmann, N. and Ironside, D. (2005). Hermeneutics. En J. F. Wallace. (Ed.), Encyclopedia of nursing research (pp. 260-262). New York, United States: Springer.

Dowling, M. (2007). Ethnomethodology: Time for a revisit? A discussion paper. International Journal of Nursing Studies, 44(5), 826-833.

Echeverría. (2005). La empresa emergente. La Confianza y los desafíos de la transformación. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Egels-Zanden, N. and Kallifatides, M. (2009). The UN Global Compact and the enlightenment tradition: a rural electrification project under the aegis of the UN Global Compact. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 16, 264-77.

Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.

Eisenhardt, K., and Bourgeois, L. (1988). Politics of strategic decision making in high velocity environments: Toward a mid-range theory. *Academy of Management Journal*, 31, 737-770.

Estratmiana, J. (2003). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Estramiana, J., Garrido, A., Schweiger, I. y Torregrosa, J. (2007). *Introducción a la psicología social sociológica*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Fehr, B. y Pomerantz, A. (2009). Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido. En T. A. Van Dijk (Ed.), *El discurso como interacción social : estudios del discurso, introducción multidisciplinaria* (pp. 101-139). Barcelona, España: Gedisa.

Firth, A. (2010). *Etnometodología*. *Discurso y Sociedad*, 4(3), 597-614.

Flick, U. (2002). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Morata.

Flick, U., Kardorff, E. and Steinke, I. (2004). *A Companion to qualitative research*. London, England: SAGE Publications Ltda.

Fuentes, A. (1990). Harold Garfinkel: la etnometodología. *Revista de Sociología*, 5, 115-127.

Gadamer. (1999). *Verdad y Método*. Madrid, España: Ed. Sígueme.

Galeano, M. y Vélez, O. (2002). *Investigación cualitativa. Estado del Arte*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad de Antioquia.

Gallo, A. (2005). *Manual de Hermenéutica*. Ciudad de Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Garfinkel, H. (1996). *Ethnomethodology's Program*. *Social Psychology Quarterly*, 59(1), 5-21.

_____. (2006). Estudios en Etnometodología. Barcelona, España: Anthropos Editorial.

Garfinkel, H. and Sacks, H. (1970). On formal structures of practical actions. New York, United States: Appleton-Century-Crofts.

Garud, R. and Karnøe, P. (2003). Bricolage versus breakthrough: distributed and embedded agency in technology entrepreneurship. *Research Policy*, 32, 277-300.

Gersick, C. (1988). Time and transition in work teams: Toward a new model of group development. *Academic of Management Journal*, 31, 9-41.

Gidlow, B. (1972). Ethnomethodology-a new name for old practices. *The British Journal of Sociology*, 23(4), 395-405.

Gilgun, J. (1994). A case for case studies in social work research. *Social Work*, 39, 371-380.

Glaser, B. and Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York, United States: Aldine Publishing Company.

Gonnet, J. P. (2011). Lo social desde la perspectiva etnometodológica. *Papeles del CEIC*, 72(2), 1-21.

González, A., Arango, S., Vásquez, C. y Ospina, J. (2015). Campo de investigación en tecnologías de información y comunicación: estrategia de gobernanza en la Universidad de Medellín. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 23(2), 301-311.

Greiffenhagen, C., Mair, M. and Sharrock, W. (2015). Methodological troubles as problems and phenomena: ethnomethodology and the question of 'method' in the social sciences. *The British Journal of Sociology*, 66(3), 460-485.

Grondin, J. (2008). ¿Qué es la hermenéutica? Barcelona, España: Herder .

Guber, R. (2001). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá, Colombia: Norma.

Gummesson, E. (2000). *Qualitative methods in management research*. London, England: Sage Publications.

Halme, M., Lindeman, S. and Linna, P. (2012). Innovation for Inclusive Business: Intrapreneurial Bricolage in Multinational Corporations. *Journal of Management Studies*, 49(4), 743-784.

Hamel, J. (1992). The case Method in Sociology, Introduction: New Theoretical and Methodological Issues. *Current Sociology*, 40(1).

Hammersley, M. and Atkinson, P. (2007). *Ethnography. Principles in practice*. England, Reino Unido: Routledge.

Hammond, A., Kramer, B., Katz, R., Tran, J. and Walker, C. (2007). *The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid*. Washington D.C., United States: World Resources Institute and International Finance Corporation.

Hansen A, S. and Rennecker, J. (2010). Getting on the same page: Collective hermeneutics in a systems development team. *Information and Organization*, 20(1), 44-63.

Harris, S. and Sutton, R. (1986). Functions of parting ceremonies in dying organizations. *Academy of Management Journal*, 29, 5-30.

Hart, S. and Christensen, C. (2002). The great leap: driving innovation from the base of the pyramid. *MIT Sloan Management Review*, 44, 51-56.

Hart, S. (2005). *Capitalism at the Crossroads: The Unlimited Business Opportunities in Serving the World's Most Difficult Problems*. New York, United States: Wharton School Publishing.

Hartley, J. (1994). *Case studies in organizational research. Qualitative methods in organizational research*. London, England: Sage Publications.

Harvard University. (2008). *Foundations of qualitative research in education. Emic and Etic Approaches*. Recuperado de <<http://isites.harvard.edu/icb/icb.do?keyword=qualitative&pageid=icb.page340911>>, acceso 4 de marzo de 2011.

Have, T. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London, England: SAGE.

Hays, D. and Singh, A. (2012). *Qualitative Inquiry in Clinical and Educational Settings*. New York, United States: Guilford Press.

Heritage, J. (1995). Etnometodología. En A. Giddens y J. Turner (Ed.), *La Teoría Social Hoy* (pp. 290-350). Ciudad de México, Mexico: Alianza.

Hill, C. y Gareth, R. (2005). *Introducción: Cómo analizar y escribir un estudio de caso*. Ciudad de México, México: Mc.Graw Hill

Interamericana.

Hodson, R. (1998). Organization ethnographies: an underutilized resource in the sociology of work. *Social forces*, 76(4), 173-208.

Kandachar, P., de Jongh, I. and Diehl, J. (2009). *Designing for Emerging Markets. Design of Products and Services*. Amsterdam, Países Bajos: Delft University of Technology.

Keen, J. and Packwood, T. (1995). Case study evaluation. *British Medical Journal*, 311(7002), 444-446.

Kidder, L. and Judd, C. (1986). *Research Methods in Social Relations*. New York, United States: CBS College Publishing.

Kinnear, T. and Taylor, J. (1996). *Marketing Research: An Applied Approach* (5ta ed.). Estados Unidos: McGraw-Hill.

Klein, H. and Myers, M. (1999). A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, 23, 67-93.

Kneller, G. (1984). *Movements of Thought in Modern Education*. New York, United States: John Wiley.

Kozart, M. (1996). A Sociological Perspective on the therapeutic alliance - Ethnomethodology and conversation analysis. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 33(3), 361-371.

Leonard-Barton, D. (1988). Synergistic design for case studies Longitudinal single-site and replicated multiple-site. National Science Foundation Conference on Longitudinal Research Methods in Organizations.

Lett, J. (1990). Emics and etics: The insider/outsider debate. En T. Headland, K. Pike y M. Harris. (Ed.), *Emics and etics: Notes on the epistemology of anthropology* (pp. 127-142). California, United States: Sage.

Lévi-Strauss, C. (1966). *The Savage Mind*. Chicago, United States: University of Chicago Press.

Linstead, S. (2006). Ethnomethodology and sociology: an introduction. *The Sociological Review*, 54(3), 399-404.

Macpherson, I., Brooker, R. and Ainsworth, P. (2000). Case study in the contemporary world of research: using notions of purpose, place, process and product to develop some principles for practice. *International Journal of Social Research Methodology*, 3, 49-61.

Madison, G. (1988). The hermeneutics of (inter) subjectivity, or: The mind/body problem deconstructed. *Man and World*, 21, 3-33.

Martínez Carazo, P. (2006). El Método de Estudio de Caso, estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 20, 165-193.

Martínez, M. (1998). La investigación cualitativa etonográfica en educación. Manual teórico-práctico. Ciudad de México, México: Trillas.

_____. (2006). Ciencia y Arte en la Metodología cualitativa. Ciudad de México, México: Ed. Trillas.

Maxwell, J. (1998). *Designing a Qualitative Study*. California, United States: Sage.

Maynard, D. and Clayman, S. (1991). The Diversity Of Ethnomethodology. *Annual Reviews Inc*, 17, 385-418.

McAuley. (2006). Hermeneutic Understanding. En C. Cassell y G. Symon. (Ed.), *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research* (pp. 192-202). London, England: Sage.

Mchoul, A. (1998). How Can Ethnomethodology Be Heideggerian?. *Human Studies*, 21, 13-26.

McNabb, D. (2002). *Research Methods in Public Administration and Nonprofit management. Quantitative and Qualitative Approaches*. New York: United States: Sharpe, Inc.

Mehan, H. and Wood, H. (1975). *The reality of ethnomethodology*. New York, United States: John Wiley y Sons Inc.

Melero, J. (11 de 04 de 2011). *Dialnet.unirioja.es*. Recuperado de *Dialnet.unirioja.es*: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2292278.pdf>(21-09-2019).

Mercier, J. (1994). Looking at Organizational Culture Hermeneutically. *Administration and Society* , 261, 28-47.

Merlino, A., Menéndez, M., Baer, A., Beltramino, F., Cisneros, C., Kornblit, A., Martínez, A., Parisi, A., Sautu, R., Schnettler, B., Veradi, M. y Vieytes, R. (2009). *Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas, problemas y aplicaciones*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.

Miceli, S. (2007). Entrevista com Aaron V. Cicourel *Tiempo Social*, 19, 131-168.

Miles, M. and Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis: a sourcebook of new methods*. California, United States: SAGE Publications, Inc.

Mintzberg, H. and Mchugh, A. (1985). Strategy formation in an adhocracy. *Administrative Science Quarterly*, 30(2), 160-197.

Moore, F. (2011). Holistic ethnography: studying the impact o multiple national identities on post-acquisition organizations. *Journal of international business studies*, 42, 654-671.

Mueller, F., Whittle, A., Gilchrist, A. and Lenney, P. (2013). Politics and strategy practice: An ethnomethodologically-informed discourse analysis perspective. *Business History*, 55, 1168-1199.

Muñiz, M. (2003). *Estudios de caso en la investigación cualitativa*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Murillo, J. y Martínez, C. (2010). *Investigación etnográfica. Métodos de investigación educativa en educación especial (3ra ed.)*. Madrid: UAM.

Navarro, A. (1987). La Herménuetica Dialéctica, ¿Una Alternativa para la Investigación Social?. *Revista de la Educación Superior*, 16(61), 1-10.

Newton, J. M., Henderson, A., Jolly, B. and Greaves, J. (2015). A contemporary examination of workplace learning culture: An ethnomethodology study. *Nurse Education Today*, 35(1), 91-96.

Nikkari, J. (2009). Possibilities of megawatts. *Power and Automation (ABB's customer magazine)*. Finnish, 1, 19.

Noorderhaven, N. (2000). *Hermeneutic Methodology and International Management Research*. Department of Business Administration, 1-25.

O'Reilly, K. (2005). *Ethnographic Methods*. England, UK: Routledge.

Ojiakoa, U., Maguireb, S. and Robsonc, I. (2010). The critical role of hermeneutics in intelligence management. *Operational Research Society*, 23-38.

Ortíz, M. (2015). *Metodología y técnica hermenéutica*. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.

Packer, M. (2011). *Psicología Cultural*. Recuperado de: <http://www.psicologiacultural.org>:

<http://www.psicologiacultural.org/Pdfs/Traducciones/La%20investigacion%20hermeneutica.pdf>(08-11-2019)

Parsons, T. (1967). The structure of social action. Cambridge, UK: McGraw Hill.

Patton, M. (1987). How to use Qualitative methods en Evaluation. California, United States: Sage.

_____. (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. California, United States: Sage.

_____. (2002). Qualitative Research y Evaluation Methods. California, United States: Sage Publications.

Peirano, M. (1995). A favor da etnografía. Río de Janeiro, Brasil: Dumará.

Pelto, P. (2016). Applied Ethnography: Guidelines for Field Research. Abingdon, Reino Unido Routledge.

Perry, C. (1998). A structured approach to presenting theses", Australian Marketing, 6(1), 63-85.

Pettigrew, A. (1988). Longitudinal field research on change "Theory and practice". National Science Foundation Conference on Longitudinal, Austin.

Phillips, N. and Tracey, P. (2007). Opportunity recognition, entrepreneurial capabilities and bricolage:connecting institutional theory and entrepreneurship in strategic organization. Strategic Organization, 5, 313-320.

Pinti, E. El Tamiz de Peppo. Recuperado de: <<http://eltamizdepeppo.blogspot.com>>, acceso 25 de mayo de 2014.

Pollner, M. (1991). Left of Ethnomethodology: The Rise and Decline of Radical Reflexivity. American Sociological Review, 56(3), 370-380.

Powdermaker, H. (1966). Stranger and Friend: The Way of an Anthropologist. New York: United States: W. W. Norton y Company, Inc.

Prahalad, C. (2005). Fortune at the Bottom of the Pyramid: Eradicating Poverty through Profits. New York, United States: Wharton School Publishing.

Prahalad, C. and Hart, S. (2006). The fortune at the bottom of the pyramid. Strategy+Business, 1-13.

Quéré, L. (2012). Is There Any Good Reason to Say Goodbye to 'Ethnomethodology'? *Hum Stud*, 2, 305-325.

Quinn Patton, M. (2002). *Qualitative Research y Evaluation Methods*. Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications, INC.

RAE. (2016). *Etnografía*. Madrid, España: Real Academia Española.

Rappaport, J. (2007). Más allá de la escritura: la epistemología de la etnografía en colaboración. *Revista colombiana de antropología*, 43, 197-229.

Rapport, F. (2005). Hermeneutic phenomenology: the science of interpretation of texts. In I. Holloway. (Ed.), *Qualitative research in health care* (pp. 125-146). Maidenhead, England: Open University Press.

Rawls, A. (2008). Harold Garfinkel, ethnomethodology and workplace studies. *Organization Studies*, 29(5), 701-732.

Robinson, W. S. (1951). The logical structure of analytic induction. *American Sociological Review*, 16, 812-818.

Rodríguez, Y. (2002). La hermenéutica aplicada a la interpretación del texto. El uso de la técnica del análisis de contenido. *Revista Ciencias de la Educación*, 2(20), 1-8.

Rueda, P. y Ildemaro, V. (1992). El método Hermenéutico-Dialéctico una estrategia para las ciencias de la conducta. *Revista Ciencias de la Educación*, 5, 1-11.

Samra-Fredericks, D. (2010). Ethnomethodology and the moral accountability of interaction: Navigating the conceptual terrain of 'face' and face-work. *Journal of Pragmatics*, 42(8), 2147-2157.

Sánchez, R. (2008). Análisis etnometodológico sobre el dinamismo del habitus en Bourdieu y Elias dentro del desarrollo de actividades corporales. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 124, 209-231.

Sandoval, C. (2002). Investigación Cualitativa. En ICFES, *Investigación en Teoría, Metodos y Técnicas de Investigación Social* (pp. 1-313). Bogotá, Colombia: ARFO Editores.

Sayer, A. (1984). *Method in Social Science: A Realist Approach*. Paris, France: Hutchinson.

Schneider, B. (2002). Theorizing structure and agency in workplace writing - An Ethnomethodological approach. *Journal of Business and Technical Communication*, 16(2), 170-195.

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Sharrock, W. (1989). Ethnomethodology. *The British Journal of Sociology*, 31(1), 657-677.

Shaw, E. (1999). A guide to the Qualitative Research Process: Evidence from a Small Firm Study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2(2), 59-70.

Srinivasa, S. and Sutz, J. (2008). Developing countries and innovation: searching for a new analytical approach. *Technology in Society*, 30, 129-140.

Stake, R. (1994). Case studies. In N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (Dirs.). *Handbook of qualitative research*. London, England: Sage.

Stoecker, R. (1991). Evaluating and rethinking the case study. *Sociological Review*, 39, 88-112.

Strauss, A. (1987). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

Strauss, A. and Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.

Tojar, J. (2006). *Investigación Cualitativa: Comprender y Actuar*. Madrid, España: Editorial La Muralla, S.A.

UNDP. (2008). *Creating Value for All: Strategies for Doing Business with the Poor*. Report of the Growing Inclusive Markets Initiative. New York, United States: UNDP

_____. (2010). *The MDGs: Everyone's Business. How Inclusive Business Models Contribute to Development and Who Supports Them*.

University of Connecticut. (4 de Enero de 2016). UConn Libraries, Anthropology y Archeology. Recuperado de: <http://classguides.lib.uconn.edu/content.php?pid=167669&sid=4509154> (acceso 20 de mayo de 2019).

Van De Vent, A. and Poolet, M. (1990). Methods to develop a grounded theory of innovation processes in the Minnesota Innovation

Research Program. *Organization Science*, 1, 313-335.

Vargas, X. (2010). Una guía práctica para saber qué es la investigación en general. Ciudad de México, México: Academia para el estudio de la interpretación y significación del hábitat. Departamento del Hábitat y Desarrollo Urbano. ITESO.

Vélez, A. (1993). Orígenes históricos de la etnografía y sus perspectivas en la educación. *Clío*, 8, 70-75.

Vera, J. P. y Jaramillo, J. (2007). Teoría social, métodos cualitativos y etnografía: el problema de la representación y reflexividad en las ciencias sociales. *Universitas humanística*, 64, 237-255.

Villegas, E. L. (2004). Investigación y Práctica en la educación de personas adultas. Valencia, España: Nau Libres.

Von Zweck, C., Paterson, M. and Pentland, W. (2008). The Use of Hermeneutics in a Mixed Methods Design. *The Qualitative Report*, 13(1), 116-134.

Walker, R. (2002). Case study, case records and multimedia. *Cambridge Journal of Education*, 32(1), 109-127.

Walsham, G. (1995). Interpretative case studies in IS research: nature and method. *European Journal of Information Systems*, 4, 74-81.

Watson, T. (2011). Ethnography, reality, and truth: the vital need for studies of how things work in organization and management. *Journal of management studies*, 48(1), 202-217.

Webb, J., Kistruck, G., Ireland, R. and Ketchen, D. (2010). The entrepreneurship process in the base of the pyramid markets: the case of multinational enterprise/nongovernment organization alliances. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 34, 555-581.

Weber, R. (2004). The Rethoric of Positivism versus Interpretivism: A personal view. *MIS Quarterly*, 28(1), 3-12.

Weick, K. (1993). The collapse of sensemaking organizations: the Mann Gulch disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38, 628-652.

White, J. (1999). *The Narrative Foundations of Public Administration Research*. Washington D.C., United States: Georgetown University Press.

Wolcott, H. (1929). *Ethnography: A Way of Seeing* (2da ed.). Maryland, Estados Unidos: Altamira Press.

Yin, R. (1984). *Case Study Research*. Los Angeles, United States: Sage Publications.

_____. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series. Newbury Park CA, United States: Sage.

_____. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Applied Social Research Methods. Newbury Park, CA, United States: Sage.

Zabala, M. (2013). El proceso de la investigación cualitativa en educación. *Revista Científica de Investigación*, 1(1), 113-130.

Etnometodología
(Ethnomethodology)

ganz1912

Shester Jesús Campo Sierra

ganzi1912

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

Al inmiscuirse en los inicios sobre la etnometodología necesariamente se debe comentar sobre los acontecimientos y los autores que motivaron esta perspectiva, ya que tuvo gran influencia de otras corrientes, tal y como fue el caso de su creador y padre Harold Garfinkel, el cual se fundamentó bajo la directriz de Talcott Parsons desde la década de 1940.

El constante estudio de Harold logró un avance significativo en su modo de pensar, debido a los constantes hallazgos de los conocimientos implementados por los individuos. El fundamento parte, inicialmente, de los pensamientos de Parsons (Caballero, 1991; Gidlow, 1972; Sharrock, 1989; Attewell, 1974), las críticas sobre la teoría voluntarista de la acción (Parsons, 1967; Heritage, 1995), las influencias desde el "interaccionismo simbólico" y la "fenomenología" de Schütz (Caballero, 1991; Garfinkel, 2006), concibiendo disertaciones que permitieron la creación de la etnometodología, orientación que alcanzó su más grande reconocimiento a partir de la sistematización de su libro *Studies In Ethomethodology* en 1967 (Linstead, 2006; Maynard y Clayman, 1991; Rawls, 2008; McHoul, 1998), en el que se consolidó como el padre de la etnometodología.

Harold Garginkel alcanzó sus estudios en sociología y durante la postguerra se desligó de Parsons, consiguiendo, a través del continuo estudio, sus primeros momentos para iniciar esta fuerte tendencia (Garfinkel, 2006). El origen de estas ideas surgió tanto de las entrevistas realizadas a unos individuos como de las inferencias concebidas a partir de ramas como la etnobotánica, la etnofísica y la etnofisiología, encontradas en archivos de Yale, que lo condujeron a diferenciar la importancia de los elementos estudiados de forma cotidiana (Garfinkel, 2006); sin embargo, ha tenido la colaboración

de otros autores que han evolucionado sobre esta corriente como lo son Harvey Sacks, Aarón Cicourel y Don Zimmerman.

En el año de 1963, Harvey estuvo realizando estudios del suicidio en los Ángeles en un centro de grabaciones (Garfinkel, 2006). Se interesó por transcribir de forma detallada todas las conversaciones telefónicamente realizadas; esto le suministró herramientas que más adelante consolidarían la importancia de analizar las conversaciones (Fehr y Pomerantz, 2009).

Harvey Sacks incorporó y desarrolló toda una perspectiva de acuerdo a un análisis de los pensamientos plasmados por Garfinkel, inquietándose por los modos en los que los hechos y las interlocuciones acontecen sin ninguna revisión. A partir de esto, Sacks genera unos principios metodológicos a la etnometodología; entre ellos, se destaca el análisis conversacional, caracterizado por su rigurosidad y el estudio minucioso en el cual se está inmerso al utilizarlo. Él se preocupaba por exteriorizar la manera detallada en cómo se habría de analizar y sistematizar cualquier trabajo etnometodológico. Para él, la investigación desde un punto de vista sociológico no podría ser pertinente sin ser reconocida a través del lenguaje como un medio de acción en el entorno social.

Otra colaboración a resaltar es el caso de Aarón Cicourel, reconocido por la "sociología cognitiva". Esta, ciertamente, no fue muy tratada por Garfinkel; sin embargo, dicho autor ha tenido como pensamiento una estructura social ajustada a la cognición (Miceli, 2007). Del mismo modo, afirma a la cognición como un proceso complejo de análisis en el que se permite a los individuos desenvolverse en el contexto. Este proceso es ocasionado por las diferentes respuestas que, posteriormente, podrían estar o no cambiadas en su esencia por el individuo, originando posibles circunstancias de cambio.

Don Zimmerman, en conjunto con otros autores, hizo su aporte desarrollando en la rama de la etnometodología un campo generado a partir de la construcción social de los actores, reconocido como "enfoque situacional" (Caballero, 1991), en el que se analizan con mucho detalle los acontecimientos, la forma de reacción y las

diferentes interpretaciones de cada actor y su incidencia en los sucesos.

ganz1912

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

Los investigadores caracterizados por el uso de la etnometodología tienen una clara tendencia hacia la explicación de cualquier acontecimiento social (Have, 2004). Este método hace énfasis en la cotidianidad para explicar cada uno de los aspectos relevantes de una investigación que, inevitablemente, debe contener la interacción de los actores; siendo esto así, la concepción sobre este método se basa en las prácticas sociales, aspecto a tener en cuenta a la hora de establecer cualquier estudio que busque explorar la realidad social (Firth, 2010) y, consecuentemente, por supuesto, los problemas en los cuales deben estar inmersos (De Souza y Schmidt, 2012).

Un método como la etnometodología debe utilizarse cuando el problema a investigar contenga aspectos de conocimientos y comportamientos regulados, de alguna forma, por su desempeño social. Esta continua interacción muestra los procesos determinados por sus conductas; es por eso que la observación y la inferencia realizadas a partir de conductas, prácticas, hábitos, entre otros, tienden a describir con mayor claridad su cotidianidad (Garfinkel, 1996) y justifican plenamente la aplicación y el interés del método.

Para Garfinkel y Sacks (1970) y Samra-Fredericks (2010) la búsqueda, en las definiciones sobre lo que sucede en cualquier problema, tiene fundamento en el contexto social. Estos autores señalan cómo el individuo actúa frente a los demás miembros de una comunidad, demostrando los problemas desde un carácter de orden social e, incluso, mostrando elementos de acción influyentes en lo que parcialmente los actores llaman "normas". Estos problemas, ocasionalmente, poseen vacíos en los que interviene el acontecer social que, a su vez, evidencian las reglas orientadas de forma tácita en el desarrollo de estas conductas (Garfinkel, 2006). Es

así como la etnometodología busca conocer el establecimiento y el seguimiento a estas reglas descubiertas por el problema.

La etnometodología no se queda, simplemente, en la comprensión de estas normas o reglas de la cotidianidad: enmarca, también, en su objeto de análisis, todos aquellos comportamientos añadidos propios de los personajes en su contexto habitual (Maynard y Clayman, 1991; Heritage, 1995).

Aunque este método se utiliza en algunas líneas del conocimiento más que en otras, lo imperante es poder conocer todas aquellas prácticas del individuo y de la organización en cualquier campo de estudio, con un especial cuidado en la forma de abordar el problema que se pretenda estudiar (Gonnet, 2011), pues su importancia radica en una cultura organizativa (Newton, Henderson, Jolly y Greaves, 2015).

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

Para la etnometodología, toda investigación en condiciones óptimas debe tener dentro de su visión las prácticas del individuo como parte de una organización o contexto social, sin verlo como un "idiota cultural" (Garfinkel, 2006), pues entre las investigaciones se revela la posible influencia de las instituciones y, teniendo como base estándares aparentes de la sociedad, los actores podrían, de alguna forma, añadir cambios alterando todo objeto de conducta social; es por tanto que: ¿cómo podríamos estudiar lo social si no partimos del actor en ello? Este aspecto es un elemento vital de la etnometodología: explicar cómo los individuos son capaces, necesariamente, de modificar toda actuación aparentemente frecuente para demostrar que la investigación no conseguiría lo adecuado si desprende al individuo como creador de este orden social e indicando, precisamente, lo que se desea indagar. En este sentido, a la hora de investigar las acciones normalmente desarrolladas en forma homogenizada se pueden explorar con el tiempo normas y reglas sociales adquiridas como efecto de una estandarización de este orden social construidas por los actores.

Para el estudio etnometodológico es importante resolver cómo se va forjando este orden social y cuáles son los cambios generados al añadir elementos por parte del investigador o del actor; todo con el fin de dar sentido a estos sucesos. Estas características incursionadas por los investigadores deben incorporar elementos de investigación cualitativa como lo son el análisis, la interpretación y la comprensión de las diferentes acciones enmarcadas en el estudio (Creswell, 1994). Dentro de los intereses en la ejecución de este proceso investigativo se resaltan la habilidad para descifrar las condiciones y los comportamientos a disposición de los individuos, con los que crean sus propias acciones cotidianas o se organizan en su constante interacción (Coulon, 2005).

Este análisis debe constar de algunos de los tipos de investigación contenidos en la etnometodología. Aunque se mencionan por separado, lo cierto es que cada uno hace parte de un pensamiento global; sin embargo, se debe ser muy metódico a la hora de profundizar en alguno, pues estos tipos de investigación contienen medidas distintivas para abordar la recolección. Entre las cosas interesantes a saber se encuentra la atención requerida por la investigación, pues en el devenir de estas circunstancias la aplicación de cualquier instrumento, dependiendo del modo de empleo, puede generar resultados distorsionados o no, o hacer que los actores produzcan cambios de comportamiento alterando la dinámica del orden social encontrado durante la investigación.

Al momento de realizar la exploración la responsabilidad recae en el investigador, pues a pesar de los procedimientos rigurosos del método este debe tener nociones sobre el saber interpretativo y reflexivo (Garfinkel, 2006). Estos puntos hacen parte integral de los objetivos del método para la construcción de la realidad en su cotidianidad: los actores participan en ella formando hábitos usuales (Heritage, 1995) que, a su vez, deben ser interpretados o expuestos a través de los tipos de lenguajes, sustentando así las competencias y habilidades del investigador para aplicar el método. Tampoco se trata de enmarcar al investigador con un conocimiento especializado para la interpretación, pero corresponde a este nivel decir que debe tener nociones de estos conceptos ya que, al final, representan la calidad en los resultados del estudio.

¿Cómo se aplica?

En el método, lo principal es realizar una interpretación de los hallazgos obtenidos. Si el investigador decide tomar alguna de las vertientes que a continuación se exponen, es importante para esta y cualquier investigación cualitativa la rigurosidad y la forma sistemática de hacer los procedimientos. En algunas ocasiones, se deberá interactuar con los individuos para extraer lo pretendido, seguido de diferentes visitas u observaciones o análisis a los que se deba llegar. Lo sustancial es tener la meticulosidad para descubrir aquello que se busca y no basarse en una teoría para entender y esperar resultados, aunque previamente se indague acerca de las teorías y lo realizado con respecto al tema. Este tipo de investigación parte de un nivel detallado en el que conviene examinar la conducta de cada uno de los individuos, los procesos utilizados y la aceptación del orden social en el cual se encuentran inmersos los participantes.

Esta descripción es inicialmente exploratoria, pretendiendo examinar todos aquellos parámetros en los cuales empiezan a intervenir las relaciones sociales; a su vez, genera una interpretación del lenguaje suministrado por los individuos para, consecutivamente, evidenciar las normas y códigos sumergidos en la práctica social (Greiffenhagen, Mair y Sharrock, 2015). Si el estudio se lleva a cabo en las organizaciones, consigue demostrar cómo los procesos definidos o no institucionalmente determinan algún fin; obviamente, estaría vinculado al resultado esperado de la investigación.

Entre las facultades del método se encuentra el análisis de las capacidades en los actores, debido a la interacción entre ellos; de igual forma, se debe tratar de conocer a los individuos por lo menos superficialmente, puesto que son influyentes para determinar la práctica social estudiada. De acuerdo a lo planteado, se toma a los individuos como parte integral de la investigación, pues basta resaltar que no son "idiotas culturales" (Mehan y Wood, 1975).

Diferentes estudios han arrojado que la estandarización hace parte de las conductas generadas; sin embargo, lo pretendido por estos esquemas está muy lejos de la realidad (Garfinkel, 2006), ya que en el campo de etnometodología la aplicación del método se basa en comprender los fenómenos que cambian a raíz de la participación del actor, concibiendo estudios de conductas en los cuales el "individuo" realiza y, posteriormente, estandariza para la fundamentación de su práctica social (Garfinkel, 2006).

Tabla 4. Perspectivas de la realidad para la aplicación de la etnometodología

ganz1912

Perspectiva	Descripción
La realidad como actividad reflexiva	Determinar conciencia en la creación de la práctica social: esto permitirá al investigador estar atento a cualquier reacción tomada por el individuo
La realidad como cuerpo coherente de conocimientos	Aislar los presupuestos de la interpretación de la realidad: dentro del estudio, el investigador debe separar sus presupuestos de la realidad para interpretar objetivamente lo indagado
La realidad como actividad interactiva	La realidad del orden o práctica social se construye a partir de la relación constante de los individuos: el investigador debe analizar cómo los procesos enmarcados en los individuos intervienen en la construcción de este orden social
La fragilidad de las realidades	La realidad enmarcada en la investigación puede ser quebrantable tanto por el actor como por el investigador: el etnometodólogo debe ser consciente de lo que debe o no realizar para conocer cómo se ha establecido la construcción social
La permeabilidad de las realidades	Las realidades pueden ser distintas y aceptadas por los individuos: el investigador debe reconocer que los actores aceptan sus prácticas sociales y puede no se parte de otros contextos

Fuente: tomado y modificado de Mehan y Wood (1975).

Debido a estas realidades, también se pueden observar otras características pertenecientes a la etnometodología que, evidentemente, el investigador debería conocer con el fin de tener herramientas y girar el curso de una investigación; por lo tanto, se hace necesario conocer algunos de los conceptos:

- Entre los elementos claves a tener en cuenta al momento de aplicar la etnometodología está el análisis de las actividades realizadas por los actores, debido a los fenómenos observados considerados “explicables” o “accountable” (Garfinkel, 2006); por ellos, estas acciones enmarcadas por los individuos son interpretadas, analizadas y expuestas para darle un sentido a su realidad. La forma en la que los individuos abordan y reaccionan a los diferentes acontecimientos puede hacer notar la construcción de su realidad. Estas reacciones darían evidencias a través de los distintos modos de aplicar la etnometodología; es por ello que este principio es necesario para cualquier investigador.

- Del método también forma parte integral otro elemento: el “principio de etcétera” (Garfinkel, 2006), en el que se estudian las relaciones de los individuos para evaluar los faltantes dentro de su cotidianidad. Los etnometodólogos deben tener en cuenta estos parámetros, pues este principio parte de que los individuos complementan los faltantes de información para la construcción de su realidad, volviendo esta actividad un aspecto a examinar.

- En esa aplicación existe otro elemento que la lingüística ha acuñado como “indexicality” (Dowling, 2007) o “indéxales” (Fuentes, 1990), haciendo alusión a los diferentes signos, los cuales podrían tener múltiples interpretaciones con relación a un hecho determinado en distintos contextos. Estas expresiones podrían ser ocasionadas por la interacción misma de las personas en su práctica social, reconociendo este elemento como punto fundamental para realizar cualquier inferencia por parte del investigador y recordar, al mismo tiempo, a los actores de acuerdo a su mecánica social.

- Otro aspecto a desarrollar es la técnica de interpretación llamada "interacción reflexiva" (Caballero, 1991), que parte de la interacción producida en los actores (signos, expresiones corporales y lenguaje poseen una interpretación en los demás individuos). Se hace ineludible estudiar este punto para reflexionar y construir su propio orden social, teniendo la posibilidad de cambio por el sinnúmero de hechos que podrían suceder.

- El modo documental de interpretación (Garfinkel, 2006) se concibe como el modo de realizar la investigación por indicios y busca contrastar a través de documentos una interpretación de un supuesto concebido. Este proceso también examina esquemas contruidos por los actores y cómo se han forjado a partir de su cotidianidad, pues cabría la posibilidad de que algún aspecto haya sido deformado por la realidad encontrada o por el actor que dispuso de una información concreta o intencional para confundir, si fuese el caso, al investigador.

- Dentro de los aspectos relevantes también está la noción de "miembro" (Villegas, 2004), establecida por la significancia de un grupo donde los individuos poseen aspectos culturales similares, posibilitando determinar acciones basadas principalmente en el lenguaje para dar una explicación de su realidad.

Estos elementos apoyan la visión del investigador en la constitución de realidades y fundamentan el sustento de las evidencias, sugiriendo con esto tenerlos en cuenta para establecer una mejor adopción del método. Sin lugar a duda, el desconocimiento de estos puntos fomentaría unas interpretaciones tal vez no esperadas y, en muchas ocasiones, no sería por la misma aplicación etnometodológica, sino por ausencia de conocimiento del investigador.

Inicios de la aplicación del método

Para iniciar en la aplicación del método de etnometodología es transcendental conocer las diferentes vertientes contrastadas e, igualmente, dependiendo del tipo de investigación, profundizar en ellas. Estos casos ameritan, para su adecuada aplicación, conocer a cada uno de los autores con los parámetros establecidos para el análisis de la información que se muestran a continuación:

- Procedimientos de ruptura (Garfinkel, 2006; Heritage, 1995): este pensamiento tiene como propósito establecer una ruptura en el orden establecido por la interacción de los involucrados a partir de un cambio fomentado por el investigador; a su vez, no puede ser conocido hasta realizarlo. Entiendo esto como un “experimento” ya que, convenientemente, la variación de esta realidad concebida es manipulada de alguna forma, surgiendo con esto la exposición de prácticas de los actores y logrando conocer una verdadera realidad.

- El análisis conversacional es el modo de realizar etnometodología más utilizado en diferentes ramas (Linstead, 2006; Garfinkel y Sacks, 1970) y organizaciones (Pollner, 1991; Quéré, 2012; Mueller, Whittle, Gilchrist y Lenney, 2013). Este tipo de examen ha sido desarrollado para analizar aspectos del campo organizacional y la práctica social, entre otros. Dentro de las características se encuentra la descripción de los acontecimientos, reconocida por su detalle al momento de procesar, analizar e interpretar las realidades. Este modo se distingue por su complejidad, ya que indica al investigador no modificar fenómenos, sino plasmar los hechos tal cual se dieron. Gracias a esta particularidad, favorece la acumulación de material sin transformación, generando en cualquier evaluador garantías de autenticidad.

- La sociología cognitiva de Cicourel está generada a partir de planteamientos interpretativos que subyacen sobre una estructura constituida por el actor, en la que se evidencia una construcción social a partir de procesos cognitivos. Esta interpretación a la que Cicourel llega es utilizada comúnmente en el campo psicológico y sociológico (Estramiana, Garrido, Schweiger y Torregrosa, 2007; Estratmiana, 2003), partiendo igualmente de influencias realizadas por Giddens dentro de sus procesos. El enfoque cognitivo de Cicourel sugiere interpretar las acciones realizadas por los actores para que la realidad se construya.

- El enfoque situacional descrito por Caballero (1991) manifestó el obtenido por los diferentes autores para el ejemplar desarrollo del tema, como lo son Zimmerman, Pollner y Wieder, quienes concuerdan que este modo debe ser desarrollado a través de una mirada de las actividades concebidas por los actores, pues son estos (o, más bien, sus acciones) los que podrían cambiar las situaciones en las cuales interactúan. Este modo se caracteriza por la observación que el investigador debe dar como paso interpretativo de los hechos desarrollados por los individuos que, de alguna forma, intervienen y constituyen la realidad.

Es menester señalar que todas estas vertientes, aunque son mencionadas por separado, trabajan armoniosamente. El investigador, de acuerdo a lo descrito, podrá profundizar el nivel de aplicación en el cual se va a incorporar, aunque para todas estas vertientes la información recolectada debe ser cuidadosamente analizada e interpretada con el fin de evaluar las actividades de los individuos, pues permite construir socialmente su realidad cotidiana.

Selección de los datos

En el proceso de construcción de la selección de datos es importante la preparación, como parte sustancial del trabajo de campo. Para desarrollar cabalmente la etnometodología es necesario tener en cuenta los siguientes procesos:

Figura 4. Fase de Preparación en la Etnometodología



Fuente: elaboración propia

Esta parte es fundamental para el proceso investigativo, pues la aplicación de estas características puede cambiar el horizonte de la investigación y los intentos de ensayo y error se verían disminuidos, mejorando el tiempo y la calidad de la información e interpretación de los resultados.

Así las cosas, dentro de la fase de preparación está la observación del entorno, la cual permitirá al investigador elegir el tema (aunque a la postre cambie); seguidamente, la definición de unos interrogantes

iniciales, la elección del enfoque a utilizar y, finalmente, la revisión teórica inicial. A pesar de ello, se hace imperioso tener en cuenta la elaboración de un cronograma inicial de trabajo que permita seleccionar y sistematizar adecuadamente los datos, teniendo en cuenta que este método en ocasiones puede ser flexible, pero, a la vez, dispendioso. Otro atributo significativo es definir los espacios a intervenir y el flujo financiero para la investigación; por tanto, es determinante en el desarrollo de la actividad investigativa.

La revisión teórica es primordial para recolectar los datos; no obstante, la revisión teórica será realizada tal vez una y otra vez, procedimiento normal en las investigaciones cualitativas. Cada elemento a desarrollar en la selección de datos debe estar armonizado con las vertientes dichas. Si el caso fuera de procedimientos disruptivos, el investigador debe diseñar todos los procesos y las condiciones que desplieguen las conductas de los diferentes actores teniendo definido el objetivo de la investigación, mas no sabrá con qué comportamiento se podría encontrar. De la misma forma sucedería con el análisis conversacional: debido a su carácter sistemático e interpretativo, corresponde tener todas las herramientas (tanto grabaciones como observaciones) para ejemplificar tal cual es la realidad. Es así como el investigador reunirá, de acuerdo a las vertientes, elementos claves para la adecuada selección de datos. Siendo prácticos, todo depende del objeto estudiado.

Recolección progresiva de los datos

Para el inicio de la recolección corresponde tener en cuenta la forma en la que el investigador debe mostrarse al inicio, pues según De Souza y Schmidt (2012) las acciones del actor deben tornarse indiferentes ante lo sucedido en el campo. Posteriormente, se debe escoger, dentro de las vertientes encontradas en este método, una de las herramientas más importantes en cualquier investigación cualitativa: "la observación" como mecanismo en la interpretación de signos, lenguajes y contexto (Coulon, 2005; De Souza, 2012), incluyendo la entrevista a profundidad, la cual tiene elementos que, sin duda, coadyuvan a la descripción de textos, reconocida por la sistematización y complejidad con que se debe realizar.

Al inicio de esta recolección se necesita de mucha interpretación del investigador. Él debe tratar de obtener la mayor comprensión de la realidad desarrollada en el entorno social. Esta exploración considera el desprendimiento de todo presupuesto establecido al interior del investigador participante para así, de algún modo, no alterar la situación (si es el objetivo). Inicialmente, esta labor se tornará descriptiva y procesará la información.

Entre los elementos ya escritos se pueden aplicar un sinnúmero de instrumentos; algunos de ellos son las entrevistas a profundidad anteriormente descritas, las notas de campo, la observación del entorno, los métodos documentales, las conversaciones informales con los participantes, videos, fotos y grabaciones en audio: estos forman parte y determinan un resultado que, evidentemente, depende de la interpretación del investigador.

El investigador debe considerar necesario contrastar la información y correlacionar aspectos encontrados tras implementar algunas técnicas, alcanzando una mayor veracidad de lo investigado. En algunas oportunidades, utilizará diferentes métodos, como la entrevista, el análisis de discurso o la observación. Esta mezcla hace parte de la investigación cualitativa y es por lo mismo que se enriquece durante toda la operación y el análisis de la información, pues el método busca el origen de las prácticas sociales.

Análisis de los datos

El desarrollo de todo este trabajo de campo por parte del investigador es, quizá, un ejercicio enriquecedor debido al constante análisis, acompañado de las repetidas comparaciones (dado los diferentes hechos y acciones en la realidad). Teniendo como base una adecuada recolección de datos, la objetividad asignada por el investigador hace de la interpretación su mayor contribución, como es el caso de la observación o el análisis de las conversaciones.

Al tener en cuenta los conceptos abordados por Heritage (1995), es necesario reconocer la interpretación —concebida como herramienta en este análisis— ya que apoya la creación de las definiciones categóricas desarrolladas a partir de la construcción de los actores, tomando su mayor relevancia al determinar lo esperado en la investigación.

Los contenidos analizados deben proceder de forma sistemática, proponiendo y discutiendo todo lo referente a lo teórico y lo empírico, para obtener resultados acordes con lo estudiado; esta constitución sugiere la garantía de que la realidad debe ser acorde a las prácticas de los actores. A su vez, Heidegger enfatiza en los presupuestos que surgen de los contenidos incrustados en el lenguaje de los individuos, manifestando que estos otorgan aplicabilidad a otras ramas de estudio, accediendo a un sinnúmero de pautas para mejorar la percepción y el sentido de lo social.

Consecuentemente con lo dicho, el análisis es variante debido a la gran información que fluye a través de la actividad investigativa, sugiriendo que se debe estar atento a los cambios encontrados con el devenir investigativo. La experticia del etnometodólogo en este proceso inductivo, llevado de forma adecuada, demostrará la innovación en la construcción de los resultados y su exposición. El etnometodólogo debe tener un nivel de receptividad muy alto para adquirir los hechos libres de los cuales se observarán y producirán conclusiones.

El análisis abarcará herramientas que provendrán desde la psicología hasta la cultura y la lingüística, teniendo un especial

cuidado con los parámetros estudiados por la etnografía. Este análisis busca, en mayor medida, la comprensión de todo contexto, logrando inferir las acciones circundantes a la hora de la práctica social y viéndose el investigador como partícipe en la descripción de los signos y lenguajes que resulten de la interacción de los actores (Garfinkel y Sacks, 1970).

El etnometodólogo analizará las conversaciones y acontecimientos para tener, de forma sistemática, la dirección que el individuo le haya dado en su descripción, proporcionando así una secuencia lógica al orden social. El correcto significado es crucial para establecer un tratamiento adecuado de los datos. Dentro de los procedimientos a realizar también se notan actividades descritas por diferentes autores (Tojar, 2006; Villegas, 2004), entre las cuales están:

- Los actores construyen la conversación secuencialmente.
- Los contextos establecen las representaciones de las conversaciones.
- Se deben utilizar medios como grabaciones en audio y video para demostrar literalmente lo estudiado.
- Las dinámicas de las conversaciones varían de acuerdo a la interacción de los individuos.
- Las disposiciones de parte del investigador se deben enfatizar en las conversaciones previas que tienen los actores.

No obstante, otros de los enfoques utilizados por la etnometodología son los "procedimientos disruptivos" (Garfinkel, 2006), que parten del análisis y contraste en las respuestas formales de los actores y exponen prácticas sociales. Para explicar este procedimiento analizamos el siguiente ejemplo: suponga que no es participante de un salón de clase; sin embargo, al ingresar usted grita. Esto, sin duda, generaría ciertas conductas determinadas en cada individuo, exponiendo todas aquellas manifestaciones que se han construido socialmente sin que los individuos se percaten. Las manifestaciones seguramente darán luz al objetivo de la

investigación que es por ello llamado “procedimiento o experimento disruptivo”.

Si se analiza lo dicho, a través del análisis conversacional y los experimentos disruptivos el investigador debe ser consciente de que la actividad de análisis de datos se debe construir convenientemente a partir de las observaciones y el análisis del contexto para exponer la interacción que los actores implementan en sus prácticas sociales cotidianas.

ganz1912

Conclusiones de la investigación con el método

La aplicación del método constituye, necesariamente, un modo de comprender las construcciones realizadas de forma social (Garfinkel, 2006). La observación, las grabaciones de las conversaciones y los procedimientos disruptivos son elementos que muestran las interacciones dadas por los individuos en su práctica cotidiana; sin embargo, se debe resaltar la importancia de la habilidad del investigador para construir esta realidad. Estas prácticas —modificadas o no— son realizadas por los actores sin el establecimiento de una conciencia, creando a la hora de interpretar un reconocimiento por su fundamentación de carácter tácito a lo realizado que permite describir de forma clara y real los contextos.

Los hallazgos encontrados permitirán reflexionar sobre el sentido de estas expresiones o realidades encontradas en la común interacción. Este diagnóstico conformará otro aporte al gran mundo cualitativo sobre los fenómenos que en ese contexto ocurren (Tojar, 2006).

En resumen, la aplicación de la etnometodología da lugar a los llamados «etnométodos», procesos desarrollados por los individuos que exponen sus interacciones, permitiendo a la investigación construir su realidad cotidiana (Garfinkel, 2006).

Presentación de los resultados

La exposición forjada debe estar concebida por el análisis realizado en el proceso riguroso de transcripción, observación e interpretación. Esta continua innovación del investigador en la construcción de la realidad estudiada propicia una diferencia entre lo encontrado en otras investigaciones, demostrando así la veracidad con la que obtuvo e interpretó la información, elemento fundamental para la exposición de resultados.

Las similitudes de los resultados en cuanto a la narrativa u observación deben ser claras en la continua interacción de los participantes, la forma en la que el lector u observador desarrollará una idea de las situaciones y la consolidación imaginaria para acercarse a la práctica social estudiada. Por ende, lo característico de los estudios cualitativos es el análisis cuidadoso de los datos en la aplicación de cualquier método y la exposición de los resultados hallados.

Teniendo como base lo anterior, se puede realizar un esquema-guía básico para la presentación de los resultados:

Figura 5. Presentación de resultados de investigación



Fuente: elaboración propia

ganzi1912

Riesgos y oportunidades de descubrimiento del método

La etnometodología como método de la investigación cualitativa hace referencia a sus distinciones para interpretar de forma adecuada los procesos de los individuos relacionados en su cotidianidad. Ciertamente, este método posee características similares a otros métodos cualitativos, pero se distingue de ellos en que su objetivo se centra en las actividades generadas por los actores, quienes construyen su propia realidad cotidiana (Heritage, 1995), a la postre su orden social: la significancia de no tener conciencia sobre las diferentes actuaciones hace de esto un importante valor investigativo.

Es posible que también exista mucho desconocimiento sobre la aplicación de la misma: la investigación cualitativa ha sido muy rezagada en términos científicos puesto que los números son considerados en algunas ocasiones la única verdad. Sin desmeritar lo enunciado por ellos, lo cierto es que no se muestran con tanta facilidad los procedimientos cualitativos en los estudios, sino que más bien son utilizados como herramientas y no como esencia fundamental en la interpretación final de la investigación.

Es también confundida con otros métodos cualitativos: si usted indaga sobre los procedimientos investigativos podría toparse con la etnografía; por tanto, la etnometodología no data de muchos años de existencia y su nombre es muy parecido a la etnografía, entre los métodos cualitativos. Entre los grandes aportes que permiten determinar esta metodología, se encuentra el estudio de los individuos bajo su práctica social cotidiana, teniendo en cuenta la contribución de los actores. Sin embargo, todo procedimiento posee también sus riesgos y, aunque puede que no sea acorde con la descripción del método y su

sustentación teórica, puede verse que en la investigación etnometodológica, como en cualquier método cualitativo, debe existir en el investigador una sensibilidad propia que no podría aprenderse solo leyendo y observando la investigación: el investigador debe tener en sí mismo parte de subjetividad y conocimiento para lograr interpretar los signos y lenguajes encontrados en el entorno.

Como todo método cualitativo, necesita de constante trabajo de campo: este método, al igual que todos los pertenecientes a la investigación cualitativa, necesita un constante análisis de la información. La contrastación dada a partir de la revisión teórica y las continuas visitas de campo dan cuenta de lo importante de la actividad y de su relación directa con una mayor veracidad.

Existen riesgos en las interpretaciones realizadas por los investigadores: por ser una actividad subjetiva en la que se aplican conocimientos teóricos y prácticos previos, de alguna forma podría no estar acorde a la realidad, a pesar de que la literatura sugiere la objetividad como parte esencial de cualquier campo de estudio. Ciertamente, no escapa del sello colocado por el investigador, el cual debe estar atento a no distorsionar y malinterpretar los datos obtenidos. Luego, al final, no tendría los resultados esperados o, de alguna forma, creería que el método no es el idóneo para realizar el estudio.

El «so what» gerencial y académico

En el caso de la etnometodología, la aplicación en los diferentes entornos organizativos se ha revelado a través de diferentes ramas de la ciencia; por tanto, su contribución ha sido muy significativa. Ejemplo de esto se evidencia en la aplicación del método al sector de la salud (De Souza, 2012; Kozart, 1996), el sector educativo (Newton, Henderson, Jolly y Greaves, 2015), y el eje transversal concerniente a los procesos organizativos (Schneider, 2002; Samra-Fredericks, 2010; Mueller, Whittle, Gilchrist y Lenney, 2013; De Souza y Schmidt, 2012; De Souza Bispo, 2013). La etnometodología ha sido relevante incluso para diferentes ramas como el deporte (Sánchez, 2008) debido a su carácter de investigación social.

A pesar de la influencia de los diferentes métodos cualitativos, considerando el tiempo de creación obtenido por la etnometodología, la aplicación ha llevado a trascendentes descubrimientos de las prácticas sociales, determinando aportes científicos acerca del orden cotidiano. Contrariamente a las diferentes críticas que ha tenido con respecto al carácter subjetivo y poco explicativo sobre la práctica social, sus procesos han sido adoptados y reconocidos.

Etapas claves para la aplicación de la Etnometodología

ganz1912

Etapas 1: Inicio de la investigación

- Observación del entorno.
- Definición de interrogantes.
- Elección del enfoque a desarrollar.
- Revisión teórica inicial.

ganzi1912

Etapas 2: Selección de datos

- Identificación de las fuentes.
- Determinación de la muestra.

ganz1912

Etapas 3: Iniciación y recolección de datos

- Selección de instrumentos para recolección.
- Descripción y sistematización de los datos.
- Establecimiento de códigos en datos para determinar una nueva recolección.

ganzi1912

Etapas 4: Análisis de datos

•Procesamiento de los datos y análisis de acuerdo a los parámetros de:

- a.Accountable.
- b.Principio de etcétera.
- c.Indexicality.
- d.Interacción reflexiva.
- e.Método documental.
- f.Noción de miembro.

ganzi1912

Etapas 5: Conclusión de la investigación

- Interpretación de la realidad social.
- Construcción interpretativa de la realidad social.

ganz1912

Ejemplo práctico de la utilización de la etnometodología (Schneider, 2002)

- Observación del entorno: Escritores en las organizaciones.
- Definición de interrogantes: ¿Cómo las actividades de los escritores producen lo que se mira generalmente como el “contexto social externo” o su estructura?

ganz1912

Etapas 1: Inicio de la investigación

Dos métodos para acceder a reflexiones sobre el proceso de escritura se utilizan en la escritura de investigación:

1. Entrevistas: se les solicita a los escritores sus protocolos de empleo de la entrevista.

2. Pensar en voz alta las decisiones en las cuales los escritores incurren: se les pide hablar sobre sus pensamientos en un registrador de cinta para establecer cómo escriben.

Ambos procesos tienen valor, pero asimismo también generan datos a petición y en beneficio de la investigadora. Cuando a los escritores se les pregunta acerca de por qué tomaron determinadas decisiones en la construcción de un documento, generalmente pueden especificar los factores contextuales que consideran relevantes.

Posteriormente, tuve la suerte de observar las interacciones sociales que rodeaban la escritura colaborativa del documento de evaluación que analiza este artículo. Mi estudio se llevó a cabo en una institución educativa en la que observé a dos altos directivos escribiendo un informe sobre una evaluación interna de un grupo de sus programas educativos para niños. Un gerente fue el director del departamento en el que se ofrecían los programas objeto de examen; el otro, un administrador mayor.

Etapas 2: Selección de datos

Entrevistas a los gerentes, coordinadores de programa y profesor, suministrando preguntas abiertas para que los entrevistados hablaran libremente sobre cualquier aspecto de su programa sin verse limitados por el formato de preguntas. Cada gerente tomó notas sobre las entrevistas, compilándolas en una lista como su conjunto de datos y, posteriormente, analizó los datos utilizando un enfoque similar a la teoría fundamentada de Glaser y Strauss, en la que buscaba ideas y temas recurrentes.

El administrador escribió un informe que detalla sus hallazgos y recomendaciones para los cambios en los programas. Este informe fue entregado a uno de los vicepresidentes de la institución educativa y los resultados fueron discutidos con los coordinadores y profesores. Los administradores realizaron, entonces, cambios de diversa índole a los programas. En este contexto, yo era capaz de captar la interacción social en la que se inserta la escritura y los textos que aparecen en las distintas etapas del proceso de escritura.

Etapas 3: Iniciación y recolección de datos

Para realizar esta investigación he recibido la aprobación ética de mi universidad. Asistí y grabé solo aquellas reuniones en las que todos los presentes estuvieron de acuerdo por escrito para participar en la investigación. Esto incluyó 21 entrevistas, cada una de 45 minutos de duración aproximadamente, que los gerentes realizaron con los coordinadores y profesores, y cinco reuniones entre los dos gerentes, cada una de alrededor de dos horas de duración, en las que se discutieron diversos aspectos de la evaluación. Realicé copias completas de los 27 conjuntos de notas tomadas por los gerentes durante las entrevistas (no todas las entrevistas fueron atendidas por ambos gerentes) y guardé copias de los cinco borradores del informe. En total, generé cerca de 300 páginas de transcripciones de entrevistas y reuniones y acumulé 81 páginas de notas de la entrevista. Cada proyecto del informe tenía entre 15 y 20 páginas.

Etapas 4: Análisis de datos

En la lectura de las transcripciones traté de entender no tanto el contenido de lo que se dijo en las reuniones (aunque eso fue hasta cierto punto relevante), sino más bien cómo se manifiestan y se comprenden las interacciones sociales escuchadas a través de los altavoces. Examiné las notas y borradores de las formas en las que se articula lo que se dijo en las reuniones y las interpretaciones negociadas por los participantes. Mi objetivo era entender cómo los gerentes lograron su propósito práctico de escribir un informe que produjo su versión de gestión de la organización en la realidad estable y objetivo de la organización. En otras palabras, he examinado en detalle cómo los directivos, a través de las prácticas interpretativas asociadas a la redacción del informe, produjeron una versión particular de lo que es comúnmente considerado como una estructura social externa preexistente.

Ahora: examino la versión final de la sección del informe que los gerentes estaban leyendo y discutiendo, con esto compara y analizo con los extractos anteriores. El informe se organizó con una sección sobre cada programa evaluado. Cada una de estas secciones se divide a su vez en tres secciones con los siguientes subtítulos: "Fondo", "Notas de entrevistas", "Comentarios" y "Recomendaciones". La mayoría de las secciones de las notas de entrevistas contenían listas de profesores "positivo" y "negativo" con viñetas y comentarios citados de las notas tomadas por los gerentes durante las entrevistas con los profesores; sin embargo, para el programa de X las notas de la sección entrevistas consistieron en dos cortos párrafos.

Etapas 5: Conclusión de la investigación

Mi cuenta de la actividad interpretativa que subyace en la redacción de este informe de evaluación hace una serie de contribuciones a la teoría y la investigación sobre la escritura, lo cual fue el objetivo del trabajo. En primer lugar, he propuesto la etnometodología como una manera de resolver la cuestión inquietante de la relación de la estructura y la agencia. La etnometodología nos permite ver que, aunque por lo general se consideran las fuerzas estructurales sociales como algo externo a nuestras propias actividades, estas fuerzas solo vienen a existir en todo a través de actividades de interpretación de nuestras propias realidades y de los demás. La aplicación de la etnometodología al estudio de actividades interpretativas de estos escritores nos da una manera de estudiar en detalle la relación del texto con el contexto, sin privilegiar a cualquier estructura o agencia. Mi examen de la discusión de uno de los programas que estaban evaluando los gerentes y la sección del informe sobre este programa ilustra la forma en la que el contexto proporciona recursos interpretativos que los gerentes invocan a entender por sus datos de entrevista y, posteriormente, a escribir un informe que sirve a su interés práctico de la gestión de su organización.

El informe ofrece posibilidades interpretativas de los gerentes a legitimar su versión de la realidad social estructural de la organización: una que les permite iniciar cambios en los programas. Su versión de la realidad social estructural de estos programas es una realización práctica de los conocedores, actores situados. Además, en la aplicación de la etnometodología al estudio de la escritura en el lugar de trabajo he mostrado la utilidad de estudiar la charla natural que rodea el proceso de escritura en organizaciones, atendiendo a esa conversación como una estructura que permite a los investigadores estudiar las historias de los miembros con lo que se dicen unos a otros; por lo tanto, la forma de conversación dentro de una organización contribuye a la construcción de su realidad social.

Este enfoque proporciona una visión más allá de las disponibles para los investigadores que estudian cómo los textos se insertan en contextos sociales, utilizando después los hechos, entrevistas o protocolos de pensamiento en voz alta. La conversación que resulta de ambos métodos es producida para beneficio del investigador.

Es decir, se trata de una historia creada por los participantes de la investigación para alguien fuera de la configuración. Mediante el estudio de la charla de origen natural que rodea a los documentos en las organizaciones podemos ver cómo las prácticas de escritura de los miembros individuales de las organizaciones se incrustan de forma simultánea y constitutiva en la realidad social de sus organizaciones. Aunque los lectores podrían querer criticar y señalar a los gerentes en mi estudio como "egoístas", por escribir un informe que les permitió hacer lo que ya habían decidido hacer, la actividad interpretativa de los gerentes involucrados no es diferente a la actividad interpretativa de los investigadores académicos involucrados. Como he establecido en otros lugares, los datos nunca hablan por sí mismos. Los investigadores siempre se involucran en la actividad interpretativa y nuestros objetivos son, en ocasiones, igualmente egoístas, aunque generalmente son vestidos como "generación de conocimiento" y "resolución de problemas". Mi objetivo no es criticar a los gerentes, sino mostrar cómo el proceso de la realidad de la construcción se lleva a cabo: un proceso en el que todo el mundo se involucra inevitablemente, ya sea para dar sentido a los datos de la investigación o a los acontecimientos de la vida cotidiana.

En conclusión, un enfoque etnometodológico ofrece una visión de gran alcance y optimista de agentes en actividades de las organizaciones, aunque como Gale Miller señala las condiciones que se encuentran disponibles en configuraciones organizacionales son una lectura legítima del contexto organizativo. Los agentes toman decisiones e, incluso, a veces se resisten a las fuerzas de la organización; no obstante, por medio de estas mismas opciones y resistencias se da forma a sus organizaciones y así se puede ingresar con este método de la etnometodología para comprender esa realidad.

Referencias

Attewell, P. (1974). Ethnomethodology since Garfinkel. *Theory and Society*, 1, 179-210.

Caballero, J. J. (1991). Etnometodología: Una Explicación de la Construcción Social de la Realidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 56, 83-114.

Coulon, A. (2005). *La Etnometodología*. Madrid, España: Ediciones Catedra S.A.

Creswell, J. (1994). *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. London, England: SAGE Publications.

De Souza B, M. y Schmidt, A. (2012). A Etnometodología enquanto Caminho Teórico-metodológico para Investigação da Aprendizagem nas Organizações. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(5), 684-704.

De Souza Bispo, M. (2013). Aprendizagem Organizacional Baseada No Conceito de Practica Contribuciones de Silvia Gherardi. *Ram rev adm mackenzie*, 14(6), 131-161.

De Souza, M. (2012). Aprendizaje colectivo en el uso de la tecnología como práctica en las agencias de viajes un abordaje etnometodológico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(6), 1541-1557.

Dowling, M. (2007). Ethnomethodology: Time for a revisit? A discussion paper. *International Journal of Nursing Studies*, 44(5), 826-833.

Estratmiana, J. (2003). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Estramiana, J., Garrido, A., Schweiger, I. y Torregrosa, J. (2007). *Introducción a la psicología social sociológica*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Fehr, B. y Pomerantz, A. (2009). Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido. En T. A. Van Dijk. (Eds.), *El discurso como interacción social: estudios del discurso, introducción multidisciplinaria* (pp. 101-139). Barcelona, España: Gedisa.

Firth, A. (2010). Etnometodología. *Discurso y Sociedad*, 4(3), 597-614.

Fuentes, A. (1990). Harold Garfinkel: la etnometodología. *Revista de Sociología*, 5, 115-127.

Galeano, M. y Vélez, O. (2002). *Investigación cualitativa. Estado del Arte*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad de Antioquia.

Garfinkel, H. (1996). Ethnomethodology's Program. *Social Psychology Quarterly*, 5-21.

_____. (2006). *Estudios en Etnometodología*. Barcelona, España: Anthropos Editorial.

Garfinkel, H. and Sacks, H. (1970). *On formal structures of practical actions*. New York, United States: Appleton-Century-Crofts.

Gidlow, B. (1972). Ethnomethodology-a new name for old practices. *The British Journal of Sociology*, 3(3), 395-405.

Gonnet, J. P. (2011). Lo social desde la perspectiva etnometodológica. *Papeles del CEIC*, 72(2), 1-21.

Greiffenhagen, C., Mair, M. and Sharrock, W. (2015). Methodological troubles as problems and phenomena: ethnomethodology and the question of 'method' in the social sciences. *The British Journal of Sociology*, 66(3), 460-485.

Have, T. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London, England: SAGE.

Heritage, J. (1995). Etnometodología. En A. Giddens y J. Turner (Ed.), *La Teoría Social Hoy* (pp. 290-350). Ciudad de México, México: Alianza.

Kozart, M. (1996). A Sociological Perspective on the Therapeutic Alliance - Ethnomethodology and Conversation Analysis. *Psychotherapy*, 33(3), 361-371.

Linstead, S. (2006). Ethnomethodology and sociology: an introduction. *The Sociological Review*, 54(3), 399-404.

Maynard, D. and Clayman, S. (1991). The Diversity of Ethnomethodology. *Annual Reviews Inc.*, 17, 385-418.

Mchoul, A. (1998). How Can Ethnomethodology Be Heideggerian?. *Human Studies*, 21, 13-26.

Mehan, H. and Wood, H. (1975). The reality of ethnomethodology. New York, United States: John Wiley y Sons Inc.

Miceli, S. (2007). Entrevista con Aaron V. Cicourel. *Tiempo Social*, 19, 131-168.

Mueller, F., Whittle, A., Gilchrist, A. and Lenney, P. (2013). Politics and strategy practice: An ethnomethodologically-informed discourse analysis perspective. *Business History*, 55(7), 1168-1199.

Newton, J. M., Henderson, A., Jolly, B. and Greaves, J. (2015). A contemporary examination of workplace learning culture: An ethnomethodology study *Nurse Education Today*, 35(1), 91-96.

Parsons, T. (1967). The structure of social action. Cambridge, UK: McGraw Hill.

Pollner, M. (1991). Left of Ethnomethodology: The Rise and Decline of Radical Reflexivity. *American Sociological Review*, 56(3), 370-380.

Quéré, L. (2012). Is There Any Good Reason to Say Goodbye to 'Ethnomethodology'?. *Hum Stud*, 2, 305-325.

Rawls, A. (2008). Harold Garfinkel, ethnomethodology and workplace studies. *Organization Studies*, 29(5), 701-732.

Samra-Fredericks, D. (2010). Ethnomethodology and the moral accountability of interaction: Navigating the conceptual terrain of 'face' and face-work. *Journal of Pragmatics*, 42(8), 2147-2157.

Sánchez, R. (2008). Análisis etnometodológico sobre el dinamismo del habitus en Bourdieu y Elías dentro del desarrollo de actividades corporales. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 124, 209-231.

Schneider, B. (2002). Theorizing structure and agency in workplace writing - An Ethnomethodological approach. *Journal of Business and Technical Communication*, 16(2), 170-195.

Sharrock, W. (1989). Ethnomethodology. *The British Journal of Sociology*, 31(1), 657-677.

Tojar, J. (2006). *Investigación Cualitativa: Comprender y Actuar*. Madrid, España: Editorial La Muralla, S.A.

Villegas, E. L. (2004). *Investigación y Práctica en la educación de personas adultas*. Valencia, España: Nau Libres.

Etnografía
(Ethnography)

ganz1912

Edith Campos Guzmán

ganzi1912

Introducción

El presente capítulo está dedicado al método etnográfico. La palabra “etnografía” tiene sus raíces en el griego *ethnos* (pueblo o tribu) y *grafía* (escribo o descripción), refiriéndose a la descripción de un pueblo en cuanto a su cultura (costumbres y tradiciones). La etnografía busca una dimensión particular a nivel científico que permita reevaluar y reformular conceptos existentes por aquellos incrustados en las sociedades desde diferentes cosmovisiones (Peirano, 1995). Para la comprensión de un fenómeno social, el etnógrafo se propone descubrir cómo un grupo humano enfrenta una situación específica, cómo se tratan entre ellos sus miembros y cómo se tratan a sí mismos (Hammersley y Atkinson, 2007). Es por ello que no sorprende su amplio uso en las diferentes ramas de las ciencias sociales: las que, a su vez, han ejercido influencia sobre la misma, como es el caso de la sociología. La etnografía ocupa un importante lugar como método de investigación en la administración, siendo esta una ciencia social aplicada puesto que pretende conocer de primera mano las concepciones que un determinado grupo tiene con respecto a un tema y no desde la teoría o conocimiento previo que tiene el investigador (ejemplo: equipo de ventas de un minorista, miembros del consejo directivo de una organización y clientes de una empresa, entre otros).

Así, se le dedica un capítulo en el presente libro, el cual presenta inicialmente los orígenes del método y sus principales representantes, seguido de cuándo puede usarse (problemas de investigación a resolver) y bajo qué condiciones debe hacerse. Más adelante se explican los componentes de su aplicación, tales como: preparación del investigador, selección de datos, recolección y análisis de los mismos. También se entrega una aproximación de cómo se deben presentar los resultados luego de aplicado el método, así como los posibles riesgos y oportunidades de

descubrimiento que ofrece la etnografía. Finalmente, se señala la relevancia de la etnografía a nivel académico y gerencial y se ilustra su uso en una investigación en administración a través de un ejemplo.

ganzi1912

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

Se resalta la etnografía en Nueva Guinea, donde desarrollaría una metodología de convivencia (inmersión total) con los nativos y registro de la misma, a la cual llamaría "observación participante". Más adelante, se le llamaría "etnografía holística".

Cuadro 1. Principales representantes de la etnografía

Representante	Obra	Año
James Clifford	<i>Writing Culture: the Poetics and Politics of Ethnography</i>	1982
	<i>The Predicament of Culture</i>	1988
Clifford Geertz	<i>The Interpretation of Cultures</i>	1973
	<i>Local Knowledge</i>	1983
	<i>Works and Lives</i>	1988
	<i>Available Light</i>	2000
Claude Lévi-Strauss	<i>Structural Anthropology</i>	1958
	<i>Tristes Tropiques</i>	1955
	<i>The Savage Mind</i>	1962
	<i>The Raw and the Cooked</i>	1964
A.R. Radcliffe-Brown	<i>Structure and Function in Primitive Societies</i>	1952
	<i>The Andaman Islanders</i>	1922
	<i>The Social Organization of Australian Tribes</i>	1930
Margaret Mead	<i>Coming of Age in Samoa</i>	1928
Marcel Mauss	<i>The Gift</i>	1923
Bronislaw Malinowski	<i>Argonauts of the Western Pacific</i>	1922
Franz Boas	<i>The Study of Geography</i>	1887
	<i>The Central Eskimo</i>	1988
	<i>The Social Organization and the Secret Societies of the Kwakiutl Indians</i>	1897

Fuente: University of Connecticut (2016).

Luego, se tiene una serie de clásicos, como se lista en el cuadro 1. En ella está el francés Mauss (sobrino de Durkheim) con su obra *The gift*, en la cual describe los ritos de intercambio y reciprocidad que se dan entre pueblos indígenas de Canadá y que son considerados evidencia del origen antropológico del contrato. También se incluyen a la pupila de Boas y a la estadounidense Mead —con su obra *Coming of Age in Samoa*—, quien hizo su trabajo de campo en la isla Samoa (pacífico sur), de donde extrajo grandes hallazgos en cuanto al paso a la adolescencia de la tribu estudiada, el cual se daba de manera suave o no traumático, diferente a lo conocido hasta entonces en los Estados Unidos. A partir de esta experiencia, dedicaría sus investigaciones a la niñez, la adolescencia y las mujeres.

Contemporáneo con el trabajo de Mead, se encuentran las etnografías del inglés Radcliffe-Brown: *The Andaman Islanders* (Golfo de Bengala) y *The Social Organization of Australian*. Se le considera el padre del funcionalismo estructuralista (influenciado por Durkheim). Dos décadas después, reunió sus más influyentes artículos en *Structure and Function in Primitive Societies*. Años más tarde, se tendría la obra del franco-belga Lévi-Strauss, *Tristes Tropiques*, resultado de su trabajo etnográfico en Mato Grosso (Brasil). Trabajó estrechamente con la lingüística, convirtiéndose en el padre de la antropología estructural (influenciado por Saussure), lo que daría origen a su obra cumbre *Structural Anthropology* y a su rechazo del etnocentrismo en el estudio de los grupos humanos.

Dos décadas después se tiene la reveladora obra antropológica *The Interpretation of Cultures*, del estadounidense Geertz, quien daría especial importancia a lo simbólico como motor de la cultura, por lo cual se le considera el padre de la antropología simbólica. Geertz se opondría al estudio de la cultura desde teorías preexistentes y señalaría como único medio el involucrarse (no una inmersión profunda) con la cultura que se desea investigar para descubrir simbolismos. A este proceder lo llamaría “descripción densa” y es su propuesta metodológica para la etnografía. Sus trabajos etnográficos

fueron realizados en Java, Bali, Sumatra y Marruecos, comparando así la religión de las tribus de estas islas con el islam.

Finalmente, se cuenta entre los clásicos de la etnografía al estadounidense Clifford, con su obra *Writing Culture: the Poetics and Politics of Ethnography*, en la cual ubica la etnografía como eje central de la antropología interpretativa, la historia y la literatura, entre otros campos del saber, y argumenta que esta se encuentra en una crisis política y epistemológica.

ganz1912

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

Por ser la etnografía el método de investigación de la antropología, lo es entonces para todo tipo de expresión cultural. Esto es evidente cuando se revisa el significado del término (ver Introducción), en el que queda claro que la unidad de análisis de la etnografía es el grupo humano (Martínez, 1998). Bajo este orden de ideas, la etnografía resulta útil para llevar a cabo investigaciones en las ciencias sociales, las ciencias humanas, la psicología, los negocios, las ciencias de la salud y, más recientemente, en ciencias de la computación (Dent-Goodman, 2011), teniendo en cuenta que, de cualquier manera, todas ellas involucran un común denominador: el ser humano. Se podría entonces generalizar y considerar que toda disciplina en la que el objeto de estudio sea la especie humana puede ser estudiada a través del método etnográfico.

Los problemas de investigación de carácter humanista o social son especialmente sensibles al uso de la etnografía. Bajo la luz del campo de acción del presente libro, vale la pena señalar que siendo la administración una ciencia social aplicada se beneficia de la etnografía al lograr una perspectiva detallada y experiencial de las organizaciones estudiadas y de su entorno (Hodson, 1998). Justamente en la palabra "experiencial" está la razón por la cual utilizar la etnografía y no otro método de la investigación cualitativa. Cuando el investigador busca experimentar profundamente su objeto de estudio o vivir personalmente el fenómeno estudiado, porque es consciente que necesita tal experiencia, entonces la etnografía es la respuesta metodológica.

De otro lado, hay que tener en cuenta la aproximación científica del investigador: positivista o cualitativista (naturalista, relativista). Si el investigador se orienta a la cuantificación de toda realidad humana, entonces la etnografía no es el método sugerido para

adelantar su estudio, ya que esta no pretende tal fin ni utiliza muestras representativas de una población; en contraste, exalta extractos de conversaciones que surgen de su estadía in situ, expresiones textuales que aparecen en la cotidianidad y en ambientes de confianza (no en ambientes artificiales) y descripciones detalladas del comportamiento de los individuos estudiados y de su entorno. Este punto se discute ampliamente en la sección 4.1.

Ahora, lo cualitativo se refiere a la visión completa u holística del fenómeno en estudio (Martínez, 1998). Por lo tanto, lo cualitativo no excluye lo cuantitativo, sino que lo ve como un complemento en su afán por la comprensión profunda de la realidad estudiada. Adicionalmente, tal y como el lector podrá estudiar en la sección 4.1, la etnografía no sigue un diseño de investigación específico, sino que se mueve simultáneamente a través de los pasos que tradicionalmente se han delineado para tal fin. Por lo tanto, el investigador debe estar abierto a la flexibilidad propia del paradigma cualitativista.

Es así como, a continuación, se listan algunos aspectos que pueden ser estudiados a través de la etnografía dentro de una organización, en su mercado o con los actores de su entorno en general (por ejemplo: proveedores, intermediarios y competencia, entre otros):

- Conductas.
- Patrones de comportamiento.
- Hábitos.
- Actitudes.
- Preferencias.
- Costumbres.
- Creencias.
- Valores.

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

La etnografía requiere que el investigador conviva con el grupo humano en estudio por un largo período de tiempo con el fin de registrar fielmente lo que sucede en su interior, cumpliendo ciertas condiciones, las cuales se describen a continuación (Hammersley & Atkinson, 2007):

- Las prácticas humanas se estudian en su contexto cotidiano y natural, no en un ambiente artificial o creado por el investigador. Por lo tanto, no se utilizan entrevistas estructuradas (cuestionarios cerrados) ni se hacen trabajos en laboratorios (experimentos).

- Las principales técnicas de recolección de datos son la observación participante y las conversaciones informales (entrevistas no estructuradas), reconociendo al ser humano estudiado como principal fuente de información. También existen otras fuentes, tales como documentos escritos, fotografías, videos, vestigios y todo tipo de artefacto que provea información útil.

- No existe un diseño de investigación específico, por etapas o pasos, puesto que estos se dan de forma simultánea y varían de una investigación a otra (ver sección 4.1).

- No se utilizan categorías predefinidas durante el trabajo de campo (que provienen de revisiones previas de literatura) ni para la interpretación posterior de los datos recolectados, sino que dichas categorías se generan durante el análisis de datos.

- Se lleva a cabo en pequeña escala; es decir, con un grupo pequeño de personas y pocos casos (no se calcula un tamaño de la muestra), con el fin de facilitar la profundidad del estudio.

- Los datos se analizan por medio de la interpretación del comportamiento humano y las prácticas institucionales. Por lo tanto, el producto del análisis consiste en descripciones verbales,

explicaciones y teorías, de tal suerte que cuantificaciones y análisis estadísticos cumplen un rol subordinado.

- El etnógrafo debe desaprender conceptos, teorías y metodologías, así como abandonar preconcepciones y prejuicios para lograr un aprendizaje generado en y por el mismo grupo humano a estudiar.

- La última condición es, tal vez, una de las más complejas de lograr. El etnógrafo es, en sí mismo, parte de la investigación: se aproxima a la comunidad en estudio con la idea socrática de desapego de todo aquello que delinea su entender, con el deseo abierto de aprender nuevas cosas y formas. En otras palabras, evita teorizar sobre el comportamiento humano o la situación estudiada y, más bien, procura comprenderlo desde su esencia gracias a la vivencia experimentada (Bermúdez, 2015). El problema de objetividad-subjetividad se trata ampliamente en la sección 6.

¿Cómo se aplica?

Cuando se piensa en cómo aplicar un método, lo primero que se le viene a la mente al investigador, por lo general, es un conjunto de pasos ordenados secuencialmente que lo llevarán a la extracción de la esencia del conocimiento, que no es más que la respuesta a su pregunta de investigación. Esto es una representación del paradigma positivista que premia la lógica y las series. Cuando se utilizan métodos de investigación cualitativos, estos pasos o etapas no son tan claros (no son mutuamente excluyentes), sino más bien difusos. Esto se debe a que el investigador se encuentra en una constante definición del problema mientras realiza su trabajo de campo y analiza los datos recolectados.

Lo anterior es propio del enfoque cualitativo en la investigación, en el cual se prioriza la flexibilidad, un proceso "inductivo-iterativo" (O'Reilly, 2005, p. 17) o el contraste entre el problema y el trabajo de campo. Además, no existen hipótesis que provienen de revisiones de literatura, sino conjeturas o proposiciones que, con el trabajo de campo, se van convirtiendo en hipótesis firmes (Martínez, 1998). Tampoco se definen tamaños de muestras a partir de ecuaciones estadísticas ni otras estrategias para capturar datos, puesto que tales decisiones emergen a lo largo del proceso investigativo.

En esta sección se presentan inicialmente los preparativos para la aplicación del método etnográfico. Luego, se expone cómo se seleccionan los datos, seguido de cómo se recolectan progresivamente los mismos y cómo se analizan. Finalmente, se entrega una aproximación de cómo formular las conclusiones que se extraen luego de utilizado el método.

Inicios de la aplicación del método

Etnógrafo 1: ¿A dónde vas a hacer tu trabajo de campo?

Etnógrafo 2: No lo sé aún.

Etnógrafo 1: ¿Qué vas a estudiar?

Etnógrafo 2: Eso depende de a donde vaya.

(Wolcott, 1929)

Para iniciar la aplicación de este método, se deben tener en cuenta tres aspectos generales:

- **Propósito:** identificar qué se pretende lograr con la investigación, mas no definir el objetivo (general y específico) de la misma, sino tener una idea general de lo que se desea recabar. El objetivo y los últimos ajustes del problema de investigación se formularán mientras se realiza el trabajo de campo. El primer paso será formular una pregunta amplia o una idea general con base en preconcepciones, problema presente en un grupo humano o nuevas metodologías dentro del área de estudio del investigador, pero no partiendo de una revisión previa de la literatura. No quiere decir esto que no deba hacerse un marco teórico, pues en efecto sí se hace; sin embargo, no para encontrar un research gap, sino para conocer las teorías existentes al respecto y qué se ha hecho hasta el momento, de tal forma que realmente haya un aporte a la ciencia.

- **Lugar:** definir el lugar en donde se va a hacer la etnografía, el cual dependerá de dónde se encuentre la información: "el lugar y el propósito se tienen que interceptar" (Wolcott, 1929). Cabe valorar, en este punto, la pregunta: esta podrá ser sintonizada con las limitantes que ofrezca el lugar (campo) de investigación.

- **Problema:** hacer un bosquejo del problema, el cual surge no solo de los conocimientos previos del investigador, del análisis de la literatura existente en relación con el tema de investigación y con el

lugar o grupo humano a estudiar, sino también del trabajo de campo en su etapa exploratoria (Pelto, 2016). Para ello, es de resaltar que el nexo entre el problema y el lugar de investigación “es siempre recursivo y dialógico” (Wolcott, 1929); es decir, el problema tomará forma a medida que el investigador explore el campo. Muchas veces se deja el problema inicialmente pensado por otro que reviste mayor interés (relevancia y pertinencia) (Hammersley y Atkinson, 2007).

ganz1912

Implicaciones del enfoque etnográfico

El enfoque etnográfico es la concepción de que resulta necesaria la convivencia con el grupo humano en estudio para lograr una mejor comprensión de su realidad (descripción que proveerá una interpretación no etnocentrista), teniendo en cuenta que no siempre es explícita la manifestación de todo aquello que hace parte de la cultura (muchas veces los mismos individuos no son conscientes de ello) y que finalmente moldea su conducta privada y pública (Guber, 2001). Este enfoque implica el uso de recursos (tiempo, dinero y personal) que, en muchas oportunidades, son limitados, por lo cual el investigador terminará por abandonar algunos aspectos del tema para concentrarse en aquellos que resultan imprescindibles, así como en el número de personas, los lugares o casos a incluir en su trabajo; por lo tanto, se encuentra en una constante negociación interior (Martínez, 1998).

Selección de los datos

Antes de mencionar los puntos decisivos de la selección de los datos, vale la pena definir a qué se refiere la etnografía en este punto. Los datos serán todo tipo de expresión cultural del grupo humano en estudio; son ejemplo de ello:

- Expresiones verbales: conversaciones, discursos y canciones.
- Expresiones no verbales: descripciones detalladas del comportamiento y del lenguaje no verbal de los individuos estudiados.
- Documentos, registros y artefactos: todo tipo de documento escrito (se incluyen: historial en redes sociales, mensajería instantánea y correos electrónicos), fotografías, videos, arte en general (pinturas, artesanías, monumentos y esculturas) y vestigios (basuras y desechos).

La apertura hacia el investigador por parte del grupo humano a estudiar determinará qué tan fácil podrá acceder el investigador a la información. En este punto resulta necesario definir tres aspectos, tal y como se explica a continuación:

- Selección del grupo: se realiza de forma intencional o no probabilística. Existen diferentes procedimientos de muestreo de este tipo: conveniencia, juicio, bola de nieve y cuotas (Chuchill y Iacobucci, 2005); sin embargo, para el caso de la etnografía la selección del grupo de estudio va directamente relacionada con la selección del lugar, discutido en la sección 4.1. Por lo tanto, la selección del grupo dependerá de lo que se quiere saber. Se elegirá aquel que provea mayor información, según el criterio del investigador, y que no represente un caso particular o inusual si lo que se busca es la generalidad. En caso contrario, esas peculiaridades o características atípicas del grupo resultarán imprescindibles para realizar el estudio.

- Entrada al grupo: el etnógrafo debe ser muy sensible a la dinámica al interior del grupo seleccionado para definir el rol que jugará en su inmersión. Para ello, debe evitar hacer entrevistas en profundidad desde un comienzo, tener un rol protagónico o de experto y hablar y actuar de manera extraña. Más bien, debe adoptar un rol pasivo que se dedique a observar y ver cómo reaccionan los individuos en su presencia o ausencia: así podrá definir el mejor rol para lograr su cometido (Martínez, 1998).

- Número de informantes a incluir: un etnógrafo no sabe a priori a cuántos informantes va a incluir en su estudio. A diferencia de lo que ocurre bajo el paradigma positivista, en la etnografía el tamaño de la muestra no proviene de fórmulas estadísticas, puesto que dicho tamaño viene dado por la saturación teórica (Glaser y Strauss, 1967; Corbin y Strauss, 2002); es decir, ese momento en el que el etnógrafo reconoce que nuevos casos no añaden nada nuevo a su investigación, según lo expuesto por Bertoux (Alasuutari, 1995).

Este punto puede ser resumido como sigue: “las situaciones observadas no deben ser accidentales ni fortuitas, los grupos de informantes contactados deben reflejar los intereses compartidos o conflictivos, de acuerdo con los diversos grupos que integren la comunidad” (Bonilla, Hurtado y Jaramillo, 2008). Es importante dejar en claro que, desde el enfoque cualitativo, “los investigadores suelen trabajar con pequeñas muestras de personas, anidadas en su contexto y estudiadas en profundidad” (Miles y Huberman, 1994); por lo tanto, el muestreo es deliberado. Lo anterior asegura que el investigador estudia a aquellos individuos que realmente están inmersos en el fenómeno de su interés.

Recolección progresiva de los datos

De forma simultánea a la recolección de los datos, se realiza la revisión del problema inicialmente formulado. Esta tiene, en sus inicios, un carácter exploratorio que le permite delinear el problema de investigación para el descubrimiento de nuevas hipótesis y teorías.

Como se ha mencionado en repetidas ocasiones, el enfoque etnográfico exige que el investigador se meta en el barro para saber cómo es. Entre las diferentes estrategias para recabar datos, la etnografía cuenta con la observación participante, las entrevistas en profundidad, el análisis de documentos y artefactos, las técnicas proyectivas y la aplicación de instrumentos. Entre los instrumentos que pueden llegar a utilizarse, aunque con poca frecuencia, se cuentan los siguientes: cuestionarios abiertos, escalas de diferencial semántico y todos aquellos que requieren las técnicas proyectivas para su aplicación (ejemplo: asociación de palabras, terminación de frases, terminación de historias, tiras cómicas, dibujos de participantes y casos de terceras personas) (Kinnear y Taylor, 1996). No obstante, son la observación participante y las entrevistas en profundidad las que más se utilizan; a continuación, se describe cada una de ellas:

- Observación participante: término acuñado por Malinowski y que lleva consigo cierta dualidad propia del etnógrafo: “extraño y amigo” (Powdermaker, 1966). Esta técnica tiene como base el tomar distancia del fenómeno estudiado en el sentido de generar un espacio para analizar, desde un punto de vista ingenuo, el objeto de investigación; lo participante trata de entrar en el mundo simbólico del grupo humano estudiado. Por lo tanto, la observación participante requiere que el etnógrafo sea uno más del grupo estudiado y, al tiempo, anote, grabe, piense y aprenda del mismo, con el fin de describirlo, pero sabiendo que no es completamente genuina dicha descripción, sino tan solo una reproducción de un

extraño que trató de ser uno más en el grupo (Atkinson, Delamont, Lofland y Lofland, 2001).

- Entrevista en profundidad: entrevista no estructurada que realiza el etnógrafo a los individuos estudiados de manera formal o informal. Se aconseja la grabación en audio si así lo permite el interlocutor. No existe un listado de preguntas inflexible ni cerrado, sino que se utiliza un guion en el que se listan los aspectos que se desean abarcar en la entrevista o, en algunos casos, posibles preguntas abiertas y explicativas. Surgirán preguntas que permitirán adentrarse en ciertos temas de interés para el investigador, por lo cual lleva el nombre de "profundidad" este tipo de entrevista.

Es importante resaltar que quien va al campo y quien escribe los resultados del estudio debe ser la misma persona (Atkinson, Delamont, Lofland y Lofland, 2001) porque en la tarea del etnógrafo frente a sus registros o computador se construye el ambiente perfecto de confidencialidad, complicidad y remembranza para el descubrimiento de nuevas realidades.

Esta recolección requiere de la descripción detallada de las vivencias del etnógrafo y de la transcripción que este hace personalmente de las entrevistas en profundidad y cuyos audios preferiblemente ha grabado; de lo contrario, deberá recurrir a su capacidad de recordación y memoria. Para evitar problemas de olvido y para plasmar las impresiones que tiene el etnógrafo inmediatamente ha estado en contacto con el grupo estudiado, se utilizan dos registros de gran valor (Bermúdez, 2015):

- Diario de campo: registro de las observaciones culturales del grupo estudiado.

- Diario intensivo: registro de las percepciones del investigador, tanto de interacción con el grupo estudiado, como de sus propias reacciones e impresiones.

Es por ello que el diario intensivo es considerado una forma de auto-etnografía, cuya raíz es el trabajo narrativo autobiográfico, en

el cual el etnógrafo redacta sus experiencias y pensamientos antes, durante y después del trabajo de campo (Blanco, 2012).

ganz1912

Análisis de los datos

Luego de que se tiene el material primario completo, se requiere de una inmersión mental por parte del investigador. Para ello, acude a los diarios y a todo tipo de registro que haya logrado recolectar. No es una etapa posterior a la de recolección, puesto que se da simultáneamente con ella. Es decir, mientras que el etnógrafo realiza su trabajo de campo, escribe su diario o toma notas (describe lo observado y lo vivido), transcribe las entrevistas y contempla las fotos o videos, va realizando el respectivo análisis que le permitirá descubrir unidades temáticas y categorías que lo llevarán a seguir indagando hasta la saturación teórica.

Es a través del análisis de los datos que el investigador logrará generar nuevo conocimiento. En la etnografía, dado el producto de los datos recolectados (textos, audios, videos, fotografías y artefactos, entre otros), se sigue el siguiente proceso (saturación) (Martínez, 1998):

- a. Transcribir entrevistas y organizarlas con los diarios.
- b. Dividir el contenido en unidades temáticas.
- c. Categorizar: generar categorías descriptivas; es decir, nombrar con un término explícito la idea principal de cada unidad temática.
- d. Asignar subcategorías (de diferentes tipos: causas, dimensiones, consecuencias, tipos, procesos) a las categorías definidas previamente.
- e. Codificar axialmente (Straus y Corbin, 1990): agrupar o integrar las subcategorías anteriores.
- f. Asociar categorías que fueron codificadas axialmente.
- g. Hacer matriz de datos y categorías (si los datos lo permiten) con el fin de visualizar posibles relaciones.
- h. Teorizar: entregar un nuevo conocimiento al cual es posible llegar a través de diferentes procedimientos. Siguiendo los pasos anteriores y contrastando con teorías existentes es posible hacerlo. Este tema se amplía en el capítulo dedicado a Teoría Fundamentada.

Conclusiones de la investigación con el método

Las conclusiones no son más sino el nuevo conocimiento resultante del proceso de análisis e interpretación de los datos, que permite teorizar a partir de los mismos (ver paso viii de la sección 4.4). En este punto resulta importante proporcionar al lector diagramas, mapas mentales, mapas conceptuales y todo tipo de esquemas que faciliten la comprensión de las conclusiones. Adicionalmente, se debe contrastar la teoría formulada con otras que traten el tema. También pueden agregarse expresiones claves de las entrevistas y diarios o de fotografías que hablen por sí mismas, tomadas durante el trabajo de campo, siempre y cuando resuman o expliquen las conclusiones formuladas.

Presentación de los resultados

La etnografía queda plasmada en un informe final que debe mostrar la rigurosidad con que fue realizada la investigación. Para muchos etnógrafos resulta difícil decidir qué incluir y qué no de las entrevistas realizadas, los diarios elaborados y las fotografías capturadas. Estas evidencias deben existir (estar registradas sistemáticamente) y el investigador debe dar fe de ellas. Sin embargo, no todo puede estar dentro del informe, puesto que generalmente hay limitaciones de espacio (ya sea en medios físicos o electrónicos). También resulta en un sentimiento de traición hacia el mismo trabajo de campo el no poder encerrar en un texto los olores, sabores e imágenes de los que fue testigo el investigador (Atkinson, Delamont, Lofland y Lofland, 2001).

En línea con el uso del método etnográfico en la investigación en administración, los informes finales de estos trabajos tienden a seguir el siguiente orden, especialmente cuando se publican en revistas científicas:

- Presentar inicialmente la población de estudio y su problemática, la cual va estrechamente ligada al lugar donde habita la población (ver sección 4.1); por ejemplo: planta de producción, departamento de ventas, centro comercial y barrio o calle en donde está ubicado el negocio o donde habitan los consumidores estudiados, entre otros. Así también, presentar las fechas del trabajo y los participantes; por ejemplo: entrevistados y observados.

- En este punto resulta vital explicar el porqué de la selección de tal población-lugar.

- También resulta constructivo exponer trabajos similares y previos (externos o propios) realizados con tal población-lugar, con el fin de entregar al lector una mejor comprensión del mismo y señalar la relevancia y pertinencia de la investigación.

- Luego, se describen los principales hallazgos, los cuales generalmente se refuerzan con extractos de las transcripciones de entrevistas y/o diarios del investigador, así como con fotos.

- Después, se presenta el análisis correspondiente o discusión, el cual también se refuerza con extractos de las transcripciones de entrevistas y/o diarios del investigador, así como con fotos.

- Si el trabajo tiene un fin netamente descriptivo tal descripción coincidirá con el punto de los hallazgos.

- Si el trabajo genera categorías o un aporte teórico es necesario explicar qué tipo de estrategia fue utilizada para llegar a tales avances (por ejemplo: teoría fundamentada). Se recomienda el contraste con teorías existentes al respecto.

- Finalmente, se escriben las conclusiones, recomendaciones y futuras investigaciones.

- En este punto es posible incluir extractos del diario del etnógrafo; especialmente, lo dedicado a la auto-etnografía o las reflexiones del mismo investigador (diario intensivo) durante su convivencia con la población-lugar estudiada.

Riesgos y oportunidades del método

Los riesgos de la etnografía yacen en la misma figura del etnógrafo. Algunos podrían verlos como oportunidades. Se trata de la incertidumbre alrededor del tema, de si el investigador es un traductor de las etnias o si va más allá, o hasta dónde se involucra con el grupo estudiado de manera tal que esto afecte su criterio científico (Bermúdez, 2015).

Anteriormente se mencionó que en las ciencias sociales no se concebía conocimiento que no estuviera mediado por el investigador (Guber, 2001). Sin embargo, en un intento por dar respuesta al riesgo de la objetividad-subjetividad, el lingüista estadounidense Kenneth Pike propuso, en los años 50 y 60, que para las ciencias sociales se utilizara la misma distinción existente entre los conceptos phonemics (interpretación del sujeto) y phonetics (realidad acústica) (Harvard University, 2008). De allí surgieron los términos "emic" y "etic", que se describen a continuación (Lett, 1990):

- Emic: interpretaciones provenientes de los miembros del grupo humano bajo estudio. Base de la teoría fundamentada. También llamada insider, inductiva o de bottom-up.

- Etic: interpretaciones provenientes de los científicos que estudian determinada comunidad. Base de la comprobación de teorías existentes. También llamada outsider, deductiva o de top-down.

No obstante, este esfuerzo parece infructuoso puesto que desconoce que el emic resulta casi imposible de lograr al estar toda acción humana influenciada por su protagonista. De tal forma que así el etnógrafo intente hacer un trabajo guiado únicamente por los datos provenientes de la comunidad estudiada, terminará incluyendo su experiencia vital en el proceso.

Justamente este forcejeo entre lo objetivo y lo subjetivo fue abordado por el antropólogo colombiano Jaime Arocha a través del diario intensivo (ver sección 4.3), en el que plasma un autocontrol valorativo, propuesta inédita del investigador. Es decir, allí describe sus percepciones y sensaciones de tal forma que trata de separar lo emic (diario de campo) de lo etic (diario intensivo) y, además, incluye apartes de su autocontrol valorativo en las etnografías bajo autoría propia, diferenciándolo de lo proveniente de la comunidad estudiada. Este mismo proceso viene siendo realizado por antropólogos indígenas colombianos desde la Universidad Nacional de Colombia, quienes manifiestan excelentes resultados (Bermúdez, 2015).

Todo este tema lleva a la discusión de la reflexividad en las ciencias sociales, especialmente en la antropología. Esa necesidad que tienen o deben tener los científicos sociales por detenerse y reflexionar acerca del grupo estudiado, de ellos mismos, de su relación con el grupo (y viceversa) y de la ciencia en general (Vera y Jaramillo, 2007). Solo un trabajo riguroso y sistemático puede generar conocimiento reconocido por la comunidad científica.

Muchos informes finales de etnografías pecan por exceso de detalles y por defecto de conclusiones. Es así como resulta imperativo que el etnógrafo sepa decidir qué información ingresar en el texto de su informe: todos los puntos de la sección 4 deben desarrollarse en el informe final, de manera tal que sea incuestionable la calidad de la investigación. Fotos y frases claves sacadas de las entrevistas y diarios deben ir en la sección de resultados y discusión, así como los diagramas generados en la teorización. En las conclusiones resulta crítico relacionar la nueva teoría con estudios similares; solo se agregan apartes de los registros cuando resumen o ilustran inequívocamente una conclusión (ver sección 4.5). La transcripción de entrevistas, diarios y demás registros debe ir en la sección de anexos.

Si el etnógrafo tropezó con dificultades o peculiaridades a lo largo de su trabajo de campo, esto debe ser descrito en su informe final.

El «so what» gerencial y académico

Luego de revisado el método etnográfico, surge la pregunta: ¿qué sigue desde el punto de vista académico y gerencial? A continuación, se presentan algunas reflexiones al respecto:

- La administración y las organizaciones se benefician de aproximaciones científicas diferentes a las tradicionales (jalonadas por el paradigma positivista). La etnografía es una de las aproximaciones cualitativas que hace un zoom en la inmersión del investigador en la comunidad estudiada; por lo tanto, cuando se trata de estudiar temas de marketing —del lado del mercado (por ejemplo, el comportamiento del consumidor) o del lado de la organización (por ejemplo, el equipo de ventas)—, más allá de las cifras históricas y en tiempo real que esta pueda tener, se requiere de una comprensión del por qué y del cómo se dan ciertas situaciones, que permitirá una mejor formulación de planes de mejoramiento (por ejemplo, planes de marketing o de contingencia). La gerencia necesita conocer cómo funcionan las cosas realmente y la etnografía es una herramienta precisa para tal fin (Watson, 2011).

- La etnografía provee múltiples perspectivas sobre la organización y, por lo tanto, su uso puede llegar a ser muy útil en los estudios transculturales de los negocios internacionales, en los cuales ha sido subutilizada (Moore, 2011).

- La publicación de los resultados de la investigación gerencial o de organizaciones, a través de métodos cualitativos, no ha contado con una difusión amplia. La mayor parte de las revistas científicas dan prelación a la cuantificación de los datos, siendo esto sinónimo de credibilidad. Al parecer, hay una desconexión entre el criterio utilizado por los evaluadores de trabajos cualitativos y el que usan los autores de los mismos. Por lo tanto, se hace un llamado a ambas partes a hablar el mismo idioma y lograr la difusión de los resultados

cuando se usa este enfoque metodológico (Casell, Symon, Buehring y Johnson, 2006).

- Siendo la teorización el broche de oro al final de la etnografía, nuevas formas de realizarla han surgido en los últimos años; entre estas se encuentra la co-teorización, producto de la etnografía colaborativa, que está siendo aplicada en Colombia por investigadores indígenas (Rappaport, 2007). Es así como resultaría interesante la exploración de estos dominios para producir conocimiento entre varios científicos que conformen un verdadero equipo de trabajo. La investigación en administración se vería fuertemente beneficiada de tal práctica.

ganz1912

Ejemplo práctico de la utilización de la etnografía

A continuación, se provee una serie de preguntas que le permitirá al lector reafirmar su aprendizaje sobre el método etnográfico y discutir de manera crítica la aproximación epistemológica del mismo.

a.¿Por qué la etnografía resulta útil en la investigación en administración?

b.¿Qué características tiene el método etnográfico que lo hace diferente del resto de métodos de investigación cualitativa discutidos en el presente libro?

c.¿Cómo saber si la etnografía es la aproximación metodológica más apropiada para su investigación?

d.¿Cuál es el producto o los productos al final de una etnografía?

e.“La etnografía no siempre lleva a la generación de teoría”: explique la veracidad de esta afirmación.

f.¿Es un riesgo que el investigador incluya apartes auto-etnográficos?

Ejemplo

En esta última sección se entrega un ejemplo del uso de la etnografía para el estudio de las organizaciones; específicamente, en lo administrativo-productivo. Para ello se ha tomado la etnografía realizada por Aktouf (1986) en dos fábricas embotelladoras de cerveza en Montreal (Canadá) y Argel (Argelia), y cuyos extractos se han incluido en el cuadro 2.

Cuadro 2. Ejemplo del uso de la etnografía en la investigación en administración. Estrategias de marketing en la mipyme del software en Barranquilla, Colombia

Componente	Descripción
Título	Estrategias de <i>marketing</i> en la mipyme del software en Barranquilla, Colombia
Autor	Edith Campos
Año	2019
Problema	¿Cómo la mipyme del software diseña e implementa estrategias de <i>marketing</i> en países en vías de desarrollo? La mayor parte de los empresarios del software tienen un perfil fuerte en temas netamente técnicos, dejando de lado lo comercial. Se ha encontrado que esta situación afecta la competitividad del sector.
Objetivo	Descubrir cómo la mipyme del software diseña e implementa estrategias de <i>marketing</i> en países en vías de desarrollo.
Lugar	Oficinas de tres mipymes del software en la ciudad de Barranquilla, Colombia.
Tiempo	Duración total de seis meses aproximadamente.
Informantes	Dueño de la empresa y empleados en cargos directivos y operativos, especialmente aquellos involucrados con el tema comercial.
Técnica	Entrevistas en profundidad y observación participante.
Hallazgos (resultados)	Todas las personas entrevistadas reconocieron el término “marketing” como muy importante para el desarrollo de una empresa, pero al profundizar en su significado e implementación se encontró un claro desconocimiento del mismo. Los dueños de las empresas estudiadas son vistos como modelos a seguir y gozan de gran admiración por parte de sus empleados, no solo por el poder económico que representan para sus subalternos, sino también por su conocimiento y experiencia. Se encontró un deseo recurrente en los empleados por llegar a ser y tener lo que el dueño de la mipyme tiene. Las estrategias de <i>marketing</i> se limitan a: participación en ruedas de negocio a nivel nacional e internacional, organizadas por la entidad que los agremia localmente (Caribetic), la Cámara de Comercio de Barranquilla, ProColombia y MinTIC, entre otros; contacto vía email, WhatsApp y/o telefónico con los clientes actuales; listado de clientes, y página web.
Conclusiones	Las mipymes del software tienen una fuerte dependencia de tipo satelital alrededor del dueño de la empresa, quien no solo ejerce un liderazgo dominante sobre todos los procesos de la empresa, sino que, además, en algunos casos, toma forma de mesías entre los empleados, debido a la admiración y aspiración de estos últimos con respecto a sus logros. El <i>marketing</i> es reconocido como un componente vital dentro de las mipymes estudiadas, pero el desconocimiento sobre el mismo lleva a una implementación casi inexistente. La mayor parte de los empleados con cargos operativos asume que el cumplimiento de los requerimientos de tipo técnico por parte del cliente equivale a los esfuerzos de <i>marketing</i> que la empresa debe hacer. Esta falta de conocimiento sobre el <i>marketing</i> dificulta el aprovechamiento de las relaciones comerciales existentes y la búsqueda de clientes prospectos. El <i>marketing</i>, dentro de la mipyme del software en países en vías de desarrollo, tiende a ser más una retórica que una práctica.

Referencias

ABB. (2005). Access to Electricity – White Paper on ABB's Initiative for Access to Electricity. Recuperado de <<http://library.abb.com/global/scot/scot292.nsf/veritydisplay/0486f987138b909dc125711b005996b8>>, acceso 20 de noviembre de 2009.

Addeo, F. (2013) SlideShare. Recuperado de: <http://www.academia.edu/3735850/Hermeneutic_as_a_Research_Method>, acceso 24 de junio de 2013.

Aktouf, O. (1986). Parole et vie d'entreprise: faits et méfaits. En. Ponencia llevada a cabo en el Coloquio Internacional sobre Nuevas Experiencias en la Enseñanza de la Administración (HEC). Montreal, Canadá.

Alasuutari, P. (1995). Researching Culture: Qualitative Method and Cultural Studies. Sage, London, England.

Antoncic, B. (2001). Organizational processes in intrapreneurship: a conceptual integration. Journal of Enterprising Culture, 9, 221-35.

_____. (2003). Risk taking in intrapreneurship translating the individual level risk aversion into the organizational risk taking. Journal of Enterprising Culture, 11, 1-23.

Arráez, M., Calles, J. y Moreno De Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, 7(2), 171-181.

Atkinson, P., A, C., Delamont, S., Lofland, J. and Lofland, L. (2001). Handbook of ethnography. London, England: Sage Publications.

Attewell, P. (1974). Ethnomethodology since Garfinkel. Theory and Society, 179-210.

Aular, A. (2007). Pequeñas y medianas empresas. Desde la comprensión tecnocrática hacia una perspectiva conversacional. Revista de Filosofía y Socio Política de la Educación, 17-26.

Baeza, M. (2002). De las metodologías cualitativas en investigación científico social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Concepción, Chile: Editorial de la Universidad de Concepción.

Baker, T. (2007). Resources in play: bricolage in the toy store(y). *Journal of Business Venturing*, 22, 694-711.

Baker, T., Miner, A., Dale, T. and Eesley, D. (2003). Improvising firms: bricolage, account giving and improvisational competencies in the founding process. *Research Policy*, 32, 255-276.

Benbasat, I., Goldstein, D. and Mead, M. (1987). The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, 11, 369-386.

Bergen, A. and While, A. (2000). A case for case studies: exploring the use of case study design in community nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 31, 926-934.

Bermúdez, O. (2015). Universidad Nacional, Instituto de Estudios Ambientales (IDEA), Curso Cultura y Ambiente. Recuperado de <<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/IDEA/2007225/lecciones/capitulo2/02-herramientasmetodologicas2.htm>>, acceso 11 de abril de 2012.

Beuchot, M. (2004). *Hermenéutica, Analogía y Símbolo*. México: Herder.

Blanco, M. (2012). Autoetnografía: una forma narrativa de generación de conocimientos. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 9(19), 49-74.

Boldonova, I. and Badmaeva, N. (2012). Hermeneutical Approaches To Organizational Communication In Russia. *International Virtual Conference* (págs. 758-760). Slovakia: International Virtual Conference.

Bonache, J. (1998). El estudio de caso como estrategia de construcción teórica: características, crítica y defensas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 1, 123-140.

Bonilla, E., Hurtado, J. y Jaramillo, C. (2008). *La investigación. Aproximaciones a la construcción del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.

Caballero, J. J. (1991). Etnometodología: Una Explicación de la Construcción Social de la Realidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 83-114.

Cárcamo, H. (2005). Herméutica y Análisis Cualitativo. *Cinta de Moebio*, 1-14.

Casell, C., Symon, G., Buehring, A. and Johnson, P. (2006). The role and status of qualitative methods in management research: an empirical account. *Management decision*, 44(2), 290-303.

Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 31-54.

Cepeda Carrión, G. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 29, 057-082.

Chang, J. (2010). Hermeneutic Inquiry: A Research Approach For Postmodern Therapists. *Journal of Systemic Therapies*, 19-32.

Chetty, S. (1996). The case study method for research in small-and médium sized. *International small business journal*, 5 , 15-23.

Chuchill, G. and Iacobucci, D. (2005). *Marketing research. Methodological foundations* (9th ed.). New York , United States: Thomson.

Corbin, J. y Strauss, A. (2002). *Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Coulon, A. (2005). *La Etnometodología*. Madrid, España: Ediciones Catedra S.A.

Creswell, J. (1994). *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*. London, England: SAGE Publications.

Crumbley, J. (2009). A Realisation of the Hermeneutic Circle: the application of a dialectic process in text interpretation as part of a hermeneutic phenomenological study. Newcastle Business School's Annual Doctoral Conference, Newcastle Business School. UK: Northumbria University.

De Souza B, M. y Schmidt, A. (2012). A Etnometodologia enquanto Caminho Teórico-metodológico para Investigação da Aprendizagem nas Organizações. *Revista de Administração Contemporânea*, 684-704.

De Souza Bispo, M. (2013). Aprendizagem Organizacional Baseada No Conceito de Practica Contribuciones de Silvia Gherardi. *RAM REV ADM MACKENZIE*, 131-161.

De Souza, M. (2012). Aprendizaje colectivo en el uso de la tecnología como práctica en las agencias de viajes un abordaje etnometodológico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1541-1557.

_____. (2013). La artesanía de la investigación cualitativa. Buenos Aires, Argentina: Lugar Editorial.

Dent-Goodman, V. (2011). Applying ethnographic research methods in library and information settings. *Libri*, 61(1), 1-11.

Diekelmann, N. and Ironside, D. (2005). Hermeneutics. In J. F. Wallace (Ed.), *Encyclopedia of nursing research* (pp. 260-262). New York, United States: Springer.

Dowling, M. (2007). Ethnomethodology: Time for a revisit? A discussion paper. *International Journal of Nursing Studies*, 826-833.

Echeverría. (2005). La empresa emergente. La Confianza y los desafíos de la transformación. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Egels-Zanden, N. and Kallifatides, M. (2009). The UN Global Compact and the enlightenment tradition: a rural electrification project under the aegis of the UN Global Compact. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 16, 264-277.

Eisenhardt, K. and Bourgeois, L. (1988). Politics of strategic decision making in high velocity environments: Toward a mid-range theory. *Academy of Management Journal*, 31, 737-770.

Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.

Estratmiana, J. (2003). Fundamentos sociales del comportamiento humano. Barcelona, España: Editorial UOC.

Estramiana, J., Garrido, A., Schweiger, I. y Torregrosa, J. (2007). Introducción a la psicología social sociológica. Barcelona, España: Editorial UOC.

Fehr, B. y Pomerantz, A. (2009). Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido. En T. A. Van Dijk, El discurso como interacción social: estudios del discurso, introducción multidisciplinaria (pp. 101-139). Barcelona, España: Gedisa.

Firth, A. (2010). "Etnometodología", Discurso y Sociedad, pp. 597-614.

Flick, U. (2002). Introducción a la Investigación Cualitativa. Madrid, España: Ediciones Morata.

Flick, U., Kardorff, E. and Steinke, I. (2004). A Companion to QUALITATIVE RESEARCH. London, England: SAGE Publications Ltda.

Fuentes, A. (1990). Harold Garfinkel: la etnometodología. Revista de Sociología, 115-127.

Gadamer. (1999). Verdad y Método. Madrid, España: Ed. Sígueme.

Galeano, M. y Vélez, O. (2002). Investigación cualitativa. Estado del Arte. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad de Antioquia.

Gallo, A. (2005). Manual de Hermenéutica. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Garfinkel, H. (1996). Ethnomethodology's Program. Social Psychology Quarterly, 5-21.

_____. (2006). Estudios en Etnometodología. Barcelona, España: Anthropos Editorial.

Garfinkel, H. and Sacks, H. (1970). On formal structures of practical actions. New York, United States: Appleton-Century-Crofts.

Garud, R. and Karnøe, P. (2003). Bricolage versus breakthrough: distributed and embedded agency in technology entrepreneurship. Research Policy, 32, 277-300.

Gersick, C. (1988). Time and transition in work teams: Toward a new model of group development. Academic of Management Journal, 31, 9-41.

Gidlow, B. (1972). Ethnomethodology-a new name for old practices. The British Journal of Sociology, 395-405.

Gilgun, J. (1994). A case for case studies in social work research. Social work, 39, 371-380.

Glaser, B. and Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York, United States: Aldine Publishing Company.

Gonnet, J. P. (2011). Lo social desde la perspectiva etnometodológica. *Papeles del CEIC*, 1-21.

González, A., Arango, S., Vásquez, C. y Ospina, J. (2015). Campo de investigación en tecnologías de información y comunicación: estrategia de gobernanza en la Universidad de Medellín. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 301-311.

Greiffenhagen, C., Mair, M. and Sharrock, W. (2015). Methodological troubles as problems and phenomena: ethnomethodology and the question of 'method' in the social sciences. *The British Journal of Sociology*, 460-485.

Grondin, J. (2008). *¿Qué es la hermenéutica?* Barcelona, España: Herder.

Guber, R. (2001). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá, Colombia: Norma.

Gummesson, E. (2000). *Qualitative methods in management research*. London, England: Sage Publications.

Halme, M., Lindeman, S. and Linna, P. (2012). Innovation for Inclusive Business: Intrapreneurial Bricolage in Multinational Corporations. *Journal of Management Studies*, 743-784.

Hamel, J. (1992). The case Method in Sociology, Introduction: New Theoretical and Methodological Issues. *Current Sociology*, 40.

Hammersley, M. and Atkinson, P. (2007). *Ethnography. Principles in practice* (Tercera edición). UK, England: Routledge.

Hammond, A., Kramer, B., Katz, R., Tran, J. and Walker, C. (2007). *The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid*. Washington. United States: World Resources Institute and International Finance Corporation.

Hansen A., S. and Rennecker, J. (2010). Getting on the same page: Collective hermeneutics in a systems development team. *Information and Organization*, 44-63.

Harris, S. and Sutton, R. (1986). Functions of parting ceremonies in dying organizations. *Academy of Management Journal*, 29, 5-30.

Hart, S. (2005). *Capitalism at the Crossroads: The Unlimited Business Opportunities in Serving the World's Most Difficult Problems*. Upper Saddle River, NJ, United States: Wharton School Publishing.

Hart, S. and Christensen, C. (2002). The great leap: driving innovation from the base of the pyramid. *MIT Sloan Management Review*, 44, 51-56.

Hartley, J. (1994). Case studies in organizational research. In C. Casell y G. Symon (Eds.), *Qualitative methods in organizational research*. London, England: Sage Publications.

Harvard University. (2008). Foundations of qualitative research in education. Emic and Etic Approaches. Recuperado de <<http://isites.harvard.edu/icb/icb.do?keyword=qualitative&pageid=icb.page340911>>, acceso 11 de mayo de 2012.

Have, T. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London, England: SAGE.

Hays, D. and Singh, A. (2012). *Qualitative Inquiry in Clinical and Educational Settings*. New York, United States: Guilford Press.

Heritage, J. (1995). Etnometodología. En A. Giddens y J. Turner, *La Teoría Social Hoy* (pp. 290-350). México: Alianza.

Hill, C. y Gareth, R. (2005). *Introducción: Cómo analizar y escribir un estudio de caso*. México: Mc.Graw Hill Interamericana.

Hodson, R. (1998). Organization ethnographies: an underutilized resource in the sociology of work. *Social forces*, 76(4) 173-208.

Kandachar, P., de Jongh, I. and Diehl, J. (2009). *Designing for Emerging Markets. Design of Products and Services*. Delft, Holland: Delft University of Technology.

Keen, J. and Packwood, T. (1995). "Case study evaluation", *British Medical Journal*, p. 311.

Kidder, L. and Judd, C. (1986). *Research Methods in Social Relations* (3rd ed.). New York, United States: CBS College Publishing.

Kinnear, T. and Taylor, J. (1996). *Marketing Research: An Applied Approach* (5ta ed.). New York, United States: McGraw-Hill.

Klein, H. and Myers, M. (1999). *A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems*.

MIS Quaterly, 23, 67-93.

Kneller, G. (1984). *Movements of Thought in Modern Education*. New York, United States: John Wiley.

Kozart, M. (1996). A Sociological Perspective On The Therapeutic Alliance - Ethnomethodology And Conversation Analysis. *Psychotherapy*, 361-371.

Leonard-Barton, D. (1988). Synergistic design for case studies Longitudinal single-site and replicated multiple-site. National Science Foundation Conference on Longitudinal Research Methods in Organizations, Austin, United States.

Lett, J. (1990). Emics and etics: The insider/outsider debate. In T. Headland, K. Pike y M. Harris, *Emics and etics: Notes on the epistemology of anthropology* (pp. 127-142). Newbury Park, CA: Sage.

Lévi-Strauss, C. (1966). *The Savage Mind*. Chicago. IL, United States: University of Chicago Press.

Linstead, S. (2006). Ethnomethodology and sociology: an introduction. *The Sociological Review*, 3.

Macpherson, I., Brooker, R. and Ainsworth, P. (2000). Case study in the contemporary world of research: using notions of purpose, place, process and product to develop some principles for practice. *International Journal of Social Research Methodology*, 3, 49-61.

Madison, G. (1988). The hermeneutics of (inter) subjectivity, or: The mind/body problem deconstructed. *Man and World*, 3-33.

Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etonográfica en educación. Manual teórico-práctico*. Bogota: Trillas.

_____. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología cualitativa*. México: Ed. Trillas.

Martínez, p. (2006). "El Método de Estudio de Caso, estrategia metodológica de la investigación científica", *Pensamiento y Gestión*, No. 20, pp. 165-193.

Maxwell, J. (1998). Designing a Qualitative Study. In L. Bickman D. J. y Rog (Eds.), *Handbook of Applied Social Research Method*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Maynard, D. and Clayman, S. (1991). The Diversity Of Ethnomethodology, *Annual Reviews Inc*, 385-418.

McAuley. (2006). Hermeneutic Understanding. In C. Cassell y G. Symon, *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research* (págs. 192-202). London, England: Sage.

Mchoul, a. (1998). How Can Ethnomethodology Be Heideggerian?. *Human Studies*, 13-26.

McNabb, D. (2002). *Research Methods in Public Administration and Nonprofit management. Quantitative and Qualitative Approaches*. New York, United States: M.E. Sharpe, Inc.

Mehan, H. and Wood, H. (1975). *The reality of ethnomethodology*. New York, United States: John Wiley & Sons Inc.

Melero, J. *La Hermenéutica en Schliermacher*. Dialnet.unirioja.es. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2292278.pdf>>, acceso 11 de abril de 2011.

Menéndez, M., Baer, A., Beltramino, F., Cisneros, C., Kornblit, A., Martínez, A. y Vieytes, R. (2009). *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales. Tems, problemas y aplicaciones*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.

Mercier, J. (1994). Looking at Organizational Culture Hermeneutically. *Administration and Society* , 28-47.

Miceli, S. (2007). Entrevista com Aaron V. Cicourel. *Tiempo Social*, V.19, 131-168.

Miles, M. and Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis: a sourcebook of new methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, USA: SAGE Publications, Inc.

Mintzberg, H. and Mchugh, A. (1985). Strategy formation in an adhocracy. *Administrative Science Quarterly*, 160-197.

Moore, F. (2011). Holistic ethnography: studying the impact o multiple national identities on post-acquisition organizations. *Journal of international business studies*, 42, 654-671.

Mueller, F., Whittle, A., Gilchrist, A. and Lenney, P. (2013). Politics and strategy practice: An ethnomethodologically-informed discourse analysis perspective. *Business History*, 1168-1199.

Muñiz, M. (2003). *Estudios de caso en la investigación cualitativa*. Universidad Autónoma de Nuevo León: Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado. Recuperado de:

<http://www.psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/1_estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa.pdf>, acceso 20 de mayo de 2012.

Murillo, J. y Martínez, C. (2010). Investigación etnográfica. Métodos de investigación educativa en educación especial (3ra ed.). Madrid, España: UAM.

Navarro, A. (1987). La Hermenéutica Dialéctica, ¿Una Alternativa para la Investigación Social?. Revista de la Educación Superior, Vol. 16(61), 1-10. Recuperado de: http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista61_S2A3ES.pdf, acceso 15 de junio de 2019.

Newton, J. M., Henderson, A., Jolly, B. and Greaves, J. (2015). "A contemporary examination of workplace learning culture: An ethnomethodology study", Nurse Education Today, pp. 91-96.

Nikkari, J. (2009). Possibilities of megawatts. Power and Automation (ABB's customer magazine). In Finnish, 1, 19.

Noorderhaven, N. (2000). Hermeneutic Methodology and International Management Research. Department of Business Administration, 1-25.

O'Reilly, K. (2005). Ethnographic Methods. Abingdon, Reino Unido : Routledge.

Ojiahoa, U., Maguireb, S. and Robsonc , I. (2010). "The critical role of hermeneutics in intelligence management", Operational Research Society, pp. 23-38.

Ortíz, M. (2015). Metodología y técnica hermenéutica. Merida: Universidad de los Andes, 1-26.

Packer, M. Psicología Cultural. Recuperado de <<http://www.psicologiacultural.org/Pdfs/Traducciones/La%20investigacion%20hermeneutica.pdf> >, acceso 22 de abril de 2011.

_____. (2011). The science of Qualitative Research. New York, United States: Cambridge University Press.

Parsons, T. (1967). The structure of social action. Cambridge, UK: McGraw Hill.

Patton, M. (1987). How to use Qualitative methods en Evaluation. Newbury Park, CA: Sage.

_____. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, CA: Sage.

Michael, Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, United State. Sage Publications.

Peirano, M. (1995). *A favor da etnografía*. Río de Janeiro, Brasil: Dumará.

Pelto, P. (2016). *Applied Ethnography: Guidelines for Field Research*. New York, United State: Routledge.

Perry, C. (1998). A structured approach to presenting theses. *Australian Marketing*, 63-86.

Pettigrew, A. (1988). Longitudinal field research on change "Theory and practice". National Science Foundation Conference on Longitudinal, Austin.

Phillips, N. and Tracey, P. (2007). Opportunity recognition, entrepreneurial capabilities and bricolage: connecting institutional theory and entrepreneurship in strategic organization. *Strategic Organization*, 5, 13-20.

Pinti, E. El Tamiz de Peppo. Recuperado de: <<http://eltamizdepeppo.blogspot.com>>, acceso 25 de mayo de 2014.

Pollner, M. (1991). Left of Ethnomethodology: The Rise and Decline of Radical Reflexivity. *American Sociological Review*, 370-380.

Powdermaker, H. (1966). *Stranger and Friend: The Way of an Anthropologist*. New York, United States: W. W. Norton & Company, Inc.

Prahalad, C. (2005). *Fortune at the Bottom of the Pyramid: Eradicating Poverty through Profits*. Upper Saddle River, New Jersey, United States: Wharton School Publishing.

Prahalad, C. and Hart, S. (2006). The fortune at the bottom of the pyramid. *Strategy+Business*, 1-13.

Quéré, L. (2012). Is There Any Good Reason to Say Goodbye to 'Ethnomethodology'? *Hum Stud*, 305-325.

Quinn, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications, INC.

RAE. (2016). Etnografía. Madrid, España: Real Academia Española.

Rappaport, J. (2007). Más allá de la escritura: la apistemología de la etnografía en colaboración. *Revista colombiana de antropología*, 197-229.

Rapport, F. (2005). "Hermeneutic Phenomenology: the science of interpretation of texts", *Qualitative Research in Health Care*. Maidenhead: Open University Press, pp. 125-146.

Rawls, A. (2008). Harold Garfinkel, ethnomethodology and workplace studies. *Organization Studies*, 701-732.

Robinson, W. S. (1951). The logical structure of analytic induction. *American Sociological Review*, 16, 812-818.

Rodríguez, Y. (2002). La Hermenéutica Aplicada a la Interpretación del Texto. El Uso de la Técnica del Análisis de Contenido. *Revista Ciencias de la Educación*, 2(20), 1-8.

Rueda, P. y Ildemaro, V. (1992). El método Hermenéutico-Dialéctico una estrategia para las ciencias de la conducta. *Revista Ciencias de la Educación*, 5, 1-11.

Samra-Fredericks, D. (2010). Ethnomethodology and the moral accountability of interaction: Navigating the conceptual terrain of 'face' and face-work. *Journal of Pragmatics*, 2147-2157.

Sánchez, R. (2008). Análisis etnometodológico sobre el dinamismo del habitus en Bourdieu y Elias dentro del desarrollo de actividades corporales. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 209-231.

Sandoval, C. (2002). Investigación Cualitativa. En ICFES, *Investigación en Teoría, Metodos y Técnicas de Investigación Social* (pp. 1-313). Bogotá, Colombia: ARFO Editores.

Sayer, A. (1984). *Method in Social Science: A Realist Approach*. Psychology Press. Hutchinson, Estados Unidos.

Schneider, B. (2002). Theorizing structure and agency in workplace writing - An Ethnomethodological approach. *Journal of Business and Technical Communication*, 170-195.

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge. MA, United States: Harvard University Press.

Sharrock, W. (1989). Ethnomethodology. *The British Journal of Sociology*, 657-677.

Shaw, E. (1999). A guide to the Qualitative Research Process: Evidence from a Small Firm Study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2(2), 59-70.

Srinivasa, S. and Sutz, J. (2008). Developing countries and innovation: searching for a new analytical approach. *Technology in Society*, 30, 129 -140.

Stake, R. (1994). Case studies. In N.K. Denzin and Y.S. Lincoln (Dirs.), *Handbook of qualitative research*. London, England: Sage.

Stoecker, R. (1991). Evaluating and rethinking the case study. *Sociological Review*, 39, 88-112.

Strauss, A. (1987). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge, MA, United States: Cambridge University Press.

Strauss, A. and Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research – grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA, United States: Sage.

_____. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, CA, United States: Sage.

Tojar, J. (2006). *Investigación Cualitativa: Comprender y Actuar*. Madrid, España: Editorial La Muralla, S.A.

UNDP. (2008). *Creating Value for All: Strategies for Doing Business with the Poor*. Report of the Growing Inclusive Markets Initiative. New York. Recuperado de <<http://www.undp.org/gimlaunch/docs/GIM%20Report%20Final%20August%202008.pdf>>, acceso 20 de diciembre de 2009.

_____. (2010). *The MDGs: Everyone's Business. How Inclusive Business Models Contribute to Development and Who Supports Them*. Recuperado de: <http://www.growinginclusivemarkets.org/media/mdgreport/mdgreport_full.pdf>, acceso 10 de junio de 2011

University of Connecticut. UConn Libraries, Anthropology & Archeology. Recuperado de: <<http://classguides.lib.uconn.edu/content.php?pid=167669&sid=4509154>>, acceso 4 de enero de 2016.

Van De Vent, A. and Poolet, M. (1990). Methods to develop a grounded theory of innovation processes in the Minnesota Innovation Research Program. *Organization Science*, 1, 313-335.

Vargas, X. (2010). *Una Guía Práctica para Saber qué es la Investigación en General*. México: Academia para el estudio de la interpretación y significación del hábitat. Departamento del Hábitat y Desarrollo Urbano. ITESO.

Vélez, A. (1993). Orígenes históricos de la etnografía y sus perspectivas en la educación. *Clío*, 8, 70-75.

Vera, J. P. y Jaramillo, J. (2007). Teoría social, métodos cualitativos y etnografía: el problema de la representación y reflexividad en las ciencias sociales. *Universitas humanística*, 64, 237-255.

Villegas, E. L. (2004). *Investigación y Práctica en la educación de personas adultas*. Valencia, España: Nau Libres.

Von Zweck, C., Paterson, M. and Pentland, W. (2008). The Use of Hermeneutics in a Mixed Methods Design. *The Qualitative Report*, 116-134.

Walker, R. (2002). Case study, case records and multimedia. *Cambridge Journal of Education*, 109-127.

Walsham, G. (1995). Interpretative case studies in IS research: nature and method. *European Journal of Information Systems*, 4, 74-81.

Watson, T. (2011). Ethnography, reality, and truth: the vital need for studies of how things work in organization and management. *Journal of management studies*, 202-217.

Weber, R. (2004). The Rethoric of Positivism versus Interpretivism: A personal view. *MIS Quarterly*, 28(1), iii-xii.

Webb, J., Kistruck, G., Ireland, R. and Ketchen, D. (2010). The entrepreneurship process in the base of the pyramid markets: the case of multinational enterprise/nongovernment organization alliances. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 555-581.

Weick, K. (1993). The collapse of sensemaking organizations: the Mann Gulch disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38, 628-652.

White, J. (1999). *The Narrative Foundations of Public Administration Research*. Washington DC, United States: Georgetown

University Press.

Wolcott, H. (1929). *Ethnography: A Way of Seeing* (2da ed.). Estados Unidos: Altamira Press.

Yin, R. (1984). *Case Study Research*. Los Angeles, United States: Sage Publications.

_____. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series. Newbury Park CA, United States: Sage.

Zabala, M. (2013). El Proceso de la investigación Cualitativa en Educación. *Revista Científica de Investigación*, 113-130.

ganz1912

El método de caso
(The Case Method)

ganz1912

Leydis Marcela Maestre Matos

ganzi1912

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

El método de caso de investigación ha tenido sus inicios en la época egipcia, retomando los códigos antiguos descubiertos con descripciones de casos clínicos, así como notas biográficas de personajes de la vida real y/o mitológica de épocas antiguas. El método de caso tiene su mayor expresión en el área de la salud, en la que se han evidenciado registros de casos (propios de esa época), escritos por médicos y psicólogos, de salud física y mental de personas.

Para el siglo XX no solo se hablaba de casos totalmente descriptivos, sino que también se inició la inclusión de datos numéricos que soportaran la información descrita, principalmente registrando casos de trastornos humanos (Muñiz, 2003). En el año 1984, Robert Yin publica el libro *Case Study Research: Design and Methods*, en el que el investigador Donal Campbell, quien escribe la edición del libro, expresa su importancia; esta situación no se ha alejado de la realidad: a Robert Yin lo han denominado "Padre del Método de Caso" y su libro se ha convertido en el texto guía para cualquier persona que desee aplicarlo.

Después del año 1984 y de la publicación de Yin, se da un auge en la aplicación de métodos de casos; algunos ejemplos destacados son: un National Film Board of Canada (1939-1975), con seis periodos de Mintzberg y McHugh (1985); ocho organizaciones diversas de Harris y Sutton (1986); ocho firmas de microcomputadores de Eisenhardt y Bourgeois (1988); ocho grupos de proyectos con deadlines de Gersick (1988); diez innovaciones técnicas de Leonard-Barton (1988), y una empresa de alto y una empresa de bajo desarrollo de cuatro industrias de Pettigrew (1988), según lo enuncia Kathleen M. Eisenhardt en su artículo de 1989 de la Universidad de Stanford.

Por otro lado, Eisenhardt es considerado como otro precursor del método de caso. En su primer artículo (1989) relacionado con el método de caso el autor describe el proceso inductivo de la teorización, utilizando casos de estudios. Así mismo, algunas características del proceso, tales como definición del problema, construcción, validación, entre otros aportes importantes al tema.

Luego de Eisenhardt surgen autores importantes como Patton (1990), Hamel (1992), Stake (1994), Chetty (1996), Shaw (1999), Bonache (1998), Gilgun (1994), Cepeda (2006), Martínez (2006), entre otros, que han aportado ejemplos y conceptos metodológicos de este método, sin olvidar que la base fundamental fue generada por Yin (1989) y Eisenhardt (1998) bajo el enfoque positivista.

Simultáneamente, se ha establecido otra corriente de autores con un enfoque interpretativo, en la que los principales participantes son Strauss y Corbin (1990), Walsham (1995), Klein y Myers (1999).

La diferencia entre estas dos corrientes nos la presenta Cepeda (2006), adaptado de Weber (2004) en la siguiente tabla:

Tabla 5. Diferencias entre el enfoque positivista y el enfoque interpretativo

Característica	Enfoque positivista	Enfoque interpretativo
Objeto	El objeto de investigación tiene cualidades independientes a las del investigador	El investigador es quien interpreta el objeto de estudio a partir de sus experiencias anteriores
Método	Utiliza la estadística y el análisis de contenido	Se apoya en la hermenéutica y la fenomenología, etcétera
Validez	Certeza: los datos miden verdaderamente la realidad	Los hallazgos pueden ser argumentados por el investigador
Fiabilidad	Capacidad de repetición: los resultados pueden reproducirse	El investigador es quien interpreta de forma subjetiva la información

Fuente: tomado y modificado de Cepeda (2006).

Sin embargo, todos estos autores han sufrido críticas muy fuertes relacionadas con la utilización de un solo caso para generar teoría (Stoecker, 1991).

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación deberá escogerse el método?

Una de las características del estudio de caso es que toma una sola unidad de análisis para ser estudiada (Stake, 1994).

Según Yin (1989), este método permite analizar el comportamiento de la unidad de análisis involucrada en el fenómeno estudiado. Además, en el año de 1994, estudia el fenómeno en el contexto, principalmente cuando no hay claridad entre los límites del fenómeno y su contexto. En este sentido, los datos son tomados desde diferentes fuentes de información, tanto cuantitativas como cualitativas: encuestas, archivos, entrevistas, observación directa (Eisenhardt, 1989; Chetty, 1996).

Así mismo, el método de caso se utiliza cuando el número de variables es mayor que los datos observados. Según Perry (1998), el estudio de casos es una mezcla entre la inducción y la deducción, ya que permite la incorporación de teorías existentes en la construcción de nuevas teorías.

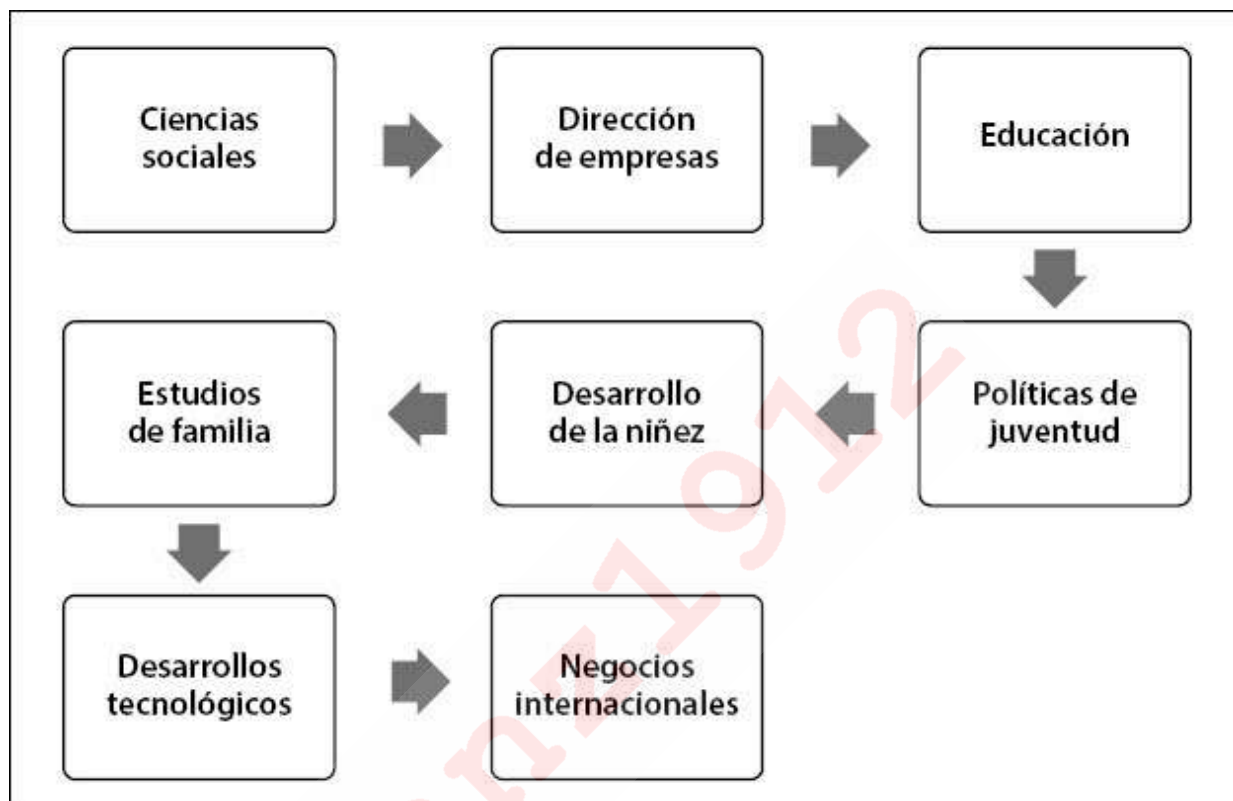
Entre las características propias del estudio de caso se encuentran la construcción de teoría y la incorporación de teorías existentes, mostrando una mezcla entre la inducción y la deducción (Perry, 1998).

Esta metodología puede ser usada cuando la teoría existente no explica lo que sucede en la vida real (Chetty, 1996; Eisenhardt, 1989), cuando se requiere construir nueva teoría (Gersick, 1988; Harris y Sutton, 1986) y para revisar las teorías existentes con datos reales (Pinfield, 1986; Anderson 1983); así lo expresó Martínez (2006) en su artículo.

Según Yin (1994), el método de caso es aplicable para investigaciones en ciencias sociales, familia, niñez, juventud y la organización en general: dirección de empresas, desarrollos tecnológicos y negocios internacionales. Así mismo, en su libro (1989) expresa que se puede aplicar cuando se trata de un fenómeno

nuevo que debe analizarse en su contexto, cuando hay diversas fuentes de información y cuando hay casos únicos o múltiples casos.

Figura 6. Tipos de problemas de aplicación del método



Fuente: basado en Yin (1994).

Para Chetty (1996), este método sirve para: dar respuestas a los fenómenos, describirlos y encontrar las razones por las cuales ocurren; encontrar explicaciones sobre los fenómenos utilizando un análisis desde diferentes perspectivas y no desde una sola categoría; profundizar acerca de un tema en particular (es decir, en investigaciones totalmente exploratorias) y a profundidad.

¿Qué no es un método de caso investigativo?

En el lenguaje cotidiano de método de caso se suele confundir el método de caso investigativo con el método de caso pedagógico. Este capítulo abarca y ha ido profundizando en la explicación del primero; el segundo, está asociado como una herramienta pedagógica, cuyo análisis es parte integral del curso de administración estratégica, principalmente. El propósito del análisis es ofrecerles a los estudiantes experiencias concernientes a los problemas de la administración estratégica que enfrentan las organizaciones reales. Presenta una narración de aquello que le ha ocurrido a un negocio a lo largo de varios años. Hace una crónica de los sucesos que tuvieron que enfrentar los administradores y clasifica las respuestas de los mismos para su presentación (Hill y Gareth, 2005). A pesar de no ser de tipo investigativo, es valioso porque ofrece experiencias, ilustra teorías y contenidos y genera participación de los estudiantes una vez se ha estudiado en las clases. Por lo tanto, se recomienda tener presente la diferencia entre los dos conceptos para saber a qué tipo de métodos de casos se hace referencia.

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

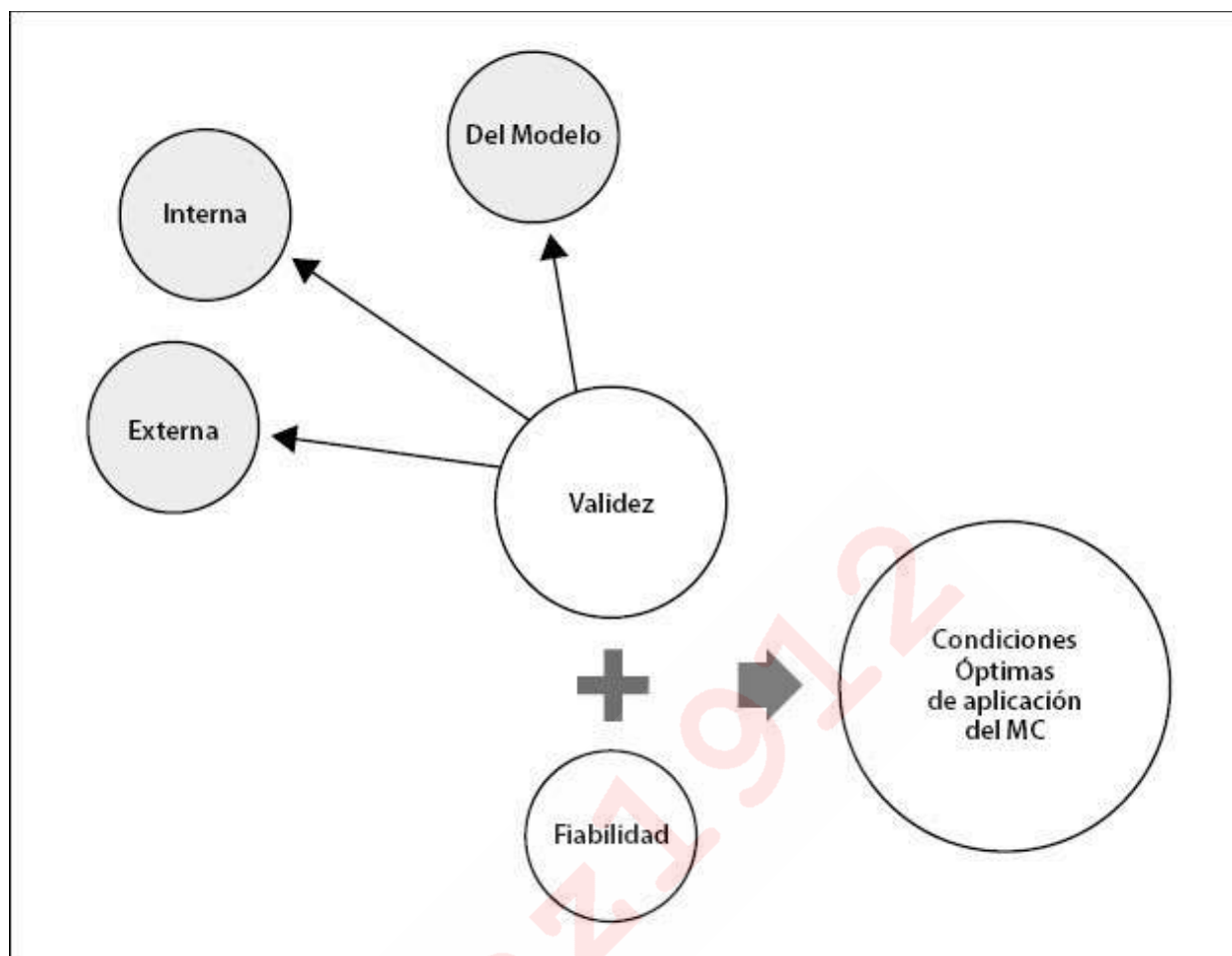
Como se ha explicado anteriormente, el estudio de caso —al igual que todos los métodos cualitativos— se utiliza para describir un fenómeno/caso de la vida real. Según Eisenhardt (1989), el estudio de caso permite conocer la dinámica de un fenómeno actual en contextos particulares.

Para su aplicación se requiere de disposición e interés por parte del investigador, acceso a diferentes fuentes de información (teniendo en cuenta que este método utiliza mínimo tres tipos para validar los datos), capacidad de análisis del equipo de trabajo de forma objetiva (sin incurrir en el error de dejarse llevar por los conocimientos previos a la investigación) y contrastación constante de la teoría con los datos para generar códigos y reestructurarlos si se da el caso.

Se debe tener en cuenta que existen dos enfoques de métodos de casos: uno de ellos es el positivista, liderado por Yin y Eisenhardt, y el otro el interpretativo, en el que participan autores como Strauss y Corbin (1990), Walsham (1995) y Klein y Myers (1999).

Enfoque positivista: para el enfoque positivista se deben tener en cuenta dos pruebas antes y durante la ejecución del método: validez y fiabilidad.

Figura 7. Condiciones óptimas de aplicación del método de caso



Fuente: basado en Yin (1994).

La validez del modelo: según Yin (1994), el modelo debe tener en cuenta todos los conceptos que se pretenden analizar desde un análisis integral que permita revisar cada uno de los aspectos que afecta el fenómeno o caso, permitiendo estudiarlo y evaluarlo. Por lo tanto, se requiere estudiar la información suministrada por diferentes fuentes con el fin de que se pueda llevar a cabo la triangulación de la información, mostrar las evidencias y realizar un borrador de los resultados que pueda ser analizado por los investigadores participantes para hacer correcciones del modelo definitivo.

La validez interna: el mismo Yin (1989) expresa que se deben encontrar las relaciones causales entre las categorías

estudiadas, donde una condición induzca a que aparezca otra. Para esto se deben llevar a cabo tácticas como:

- Triangulación: la triangulación es la utilización de, por lo menos, tres puntos de referencia para contrastar la información. Según Patton (1987), puede ser de tres tipos: triangulación del análisis de los investigadores, triangulación de las fuentes de información y triangulación de las técnicas de recopilación de los datos.

- Ajuste a un patrón: se comparan los hallazgos obtenidos de forma empírica con los hallazgos encontrados con la revisión de la literatura. Si coinciden, esto genera mayor validez a la investigación.

- Construcción de explicaciones: luego de establecer los vínculos entre categorías, se debe buscar el porqué de cada resultado. Para eso es necesario hacer ampliaciones de la información una vez sea construida coherentemente.

- Análisis de series temporales: es encontrar las razones de los fenómenos utilizando la línea del tiempo o la historia.

La validez externa: es la que permite que de un estudio particular se puedan construir generalidades teóricas (Castro, 2010).

Fiabilidad: consiste en la propiedad de la investigación de ser replicada bajo las mismas condiciones, obteniendo resultados similares; para esto se requiere la aplicación de un protocolo establecido para la investigación.

Enfoque interpretativo: para el enfoque interpretativo se deben tener en cuenta los siguientes principios presentados por Cepeda (2006) y adaptados de Klein y Myers (1999):

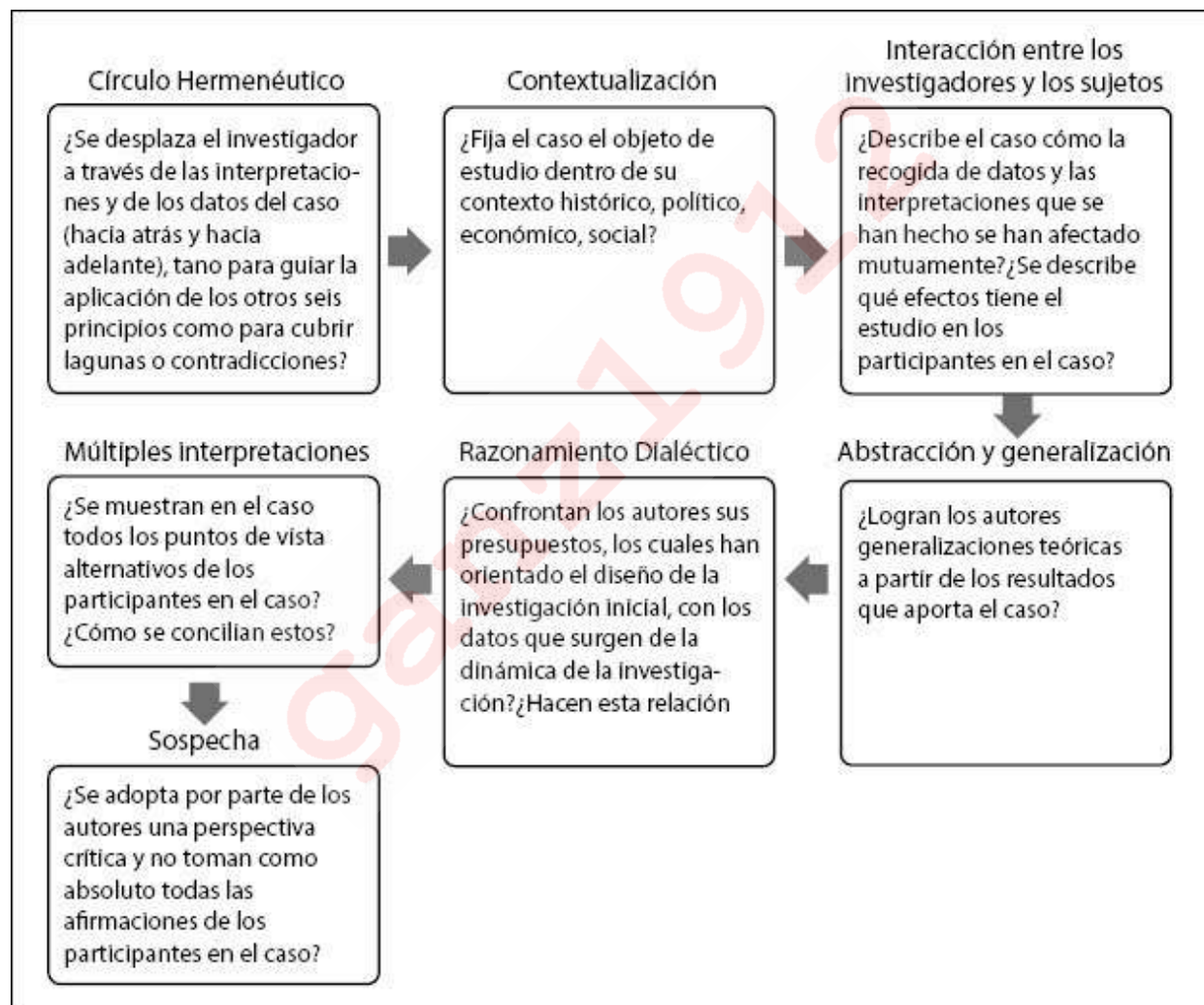
Tabla 6. Principios de campo de la investigación interpretativa

Principio	Característica
Del círculo hermenéutico	Es la base de todos los principios y enuncia que la comprensión humana se obtiene al comprender, de forma independiente, las partes que la conforman y el todo del cual estas partes hacen parte
De contextualización	Se debe realizar una descripción histórica y social del estado de la investigación, con el fin de que el lector pueda entender la situación que se está estudiando
De interacción entre los investigadores y los sujetos	Se debe tener una actitud crítica frente a la información obtenida por el investigador, con la interacción de él y los sujetos del estudio
De abstracción y generalización	Requiere hacer relaciones entre la interpretación de la información obtenida, la aplicación de los ítems 1 y 2 y la teoría existente
De razonamiento dialéctico	Dentro de la investigación pueden arrojarse contradicciones entre la teoría y los resultados, por lo que el investigador debe tener la sensibilidad para manejarlas
De múltiples interpretaciones	El investigador debe tener sensibilidad para interpretar las diferentes versiones de narraciones o historias presentadas por el objeto de estudio
De sospecha	El investigador debe mostrar sensibilidad con las posibles distorsiones de las narraciones brindadas por los participantes de la investigación

Fuente: Cepeda (2006)

La evaluación del método bajo el enfoque interpretativo debe responder las siguientes preguntas en cada uno de los principios:

Figura 8. Preguntas que se deben responder en la aplicación del método de caso con enfoque interpretativo



Fuente: tomado y modificado de Cepeda (2006)

¿Cómo se aplica?

Existen diferentes formas de aplicación del método, teniendo en cuenta las diversas perspectivas de cada autor y siendo Yin (1989) el primero en hacerlo. A continuación, se muestran en una tabla sugerencias dadas por algunos autores para el procedimiento de aplicación del método de caso:

Tabla 7. Aplicación del método

ganzi1912

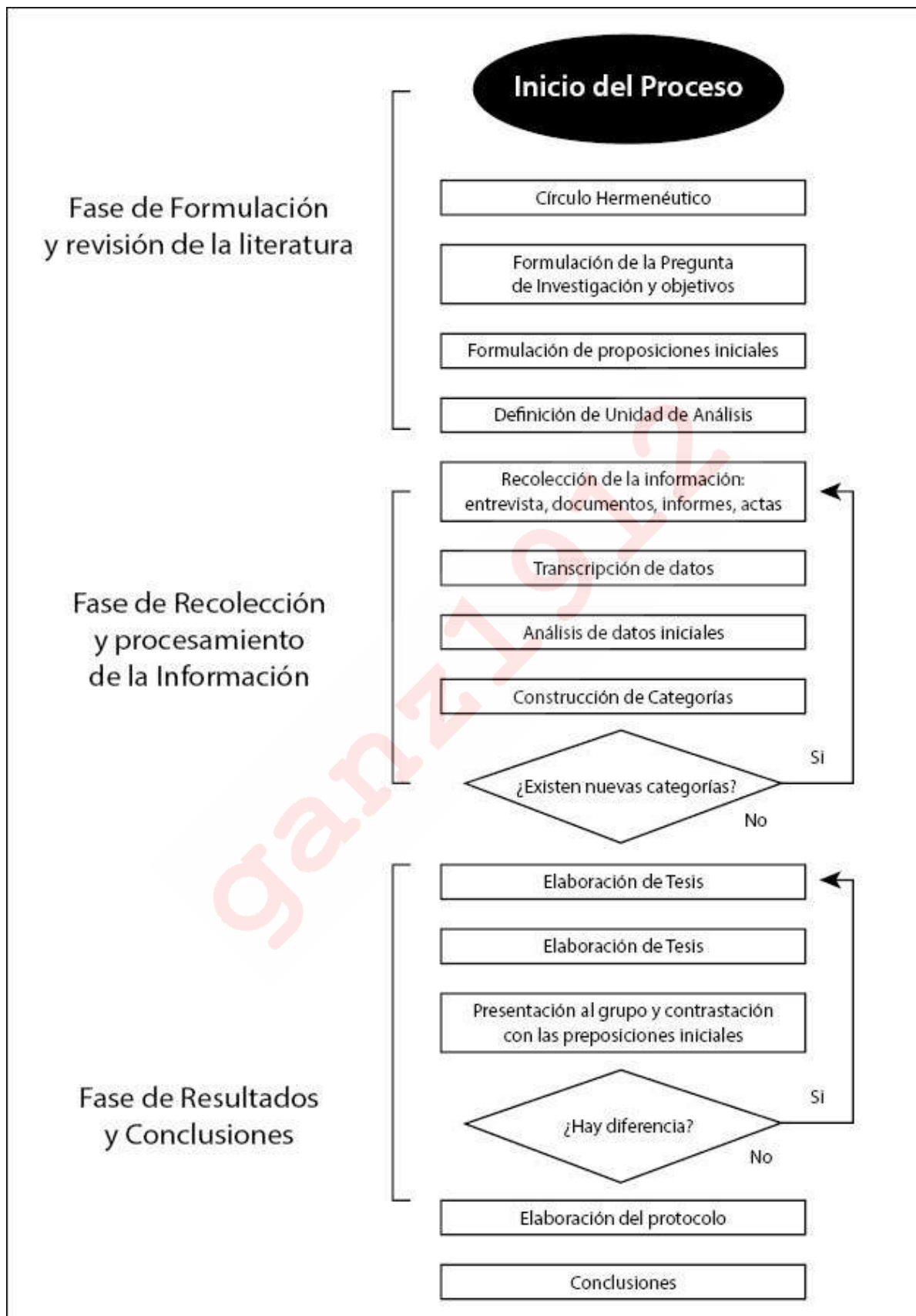
Maestre	Yin (1989)	Castro (2010)	Martínez (2006)
Fase de formulación y revisión de la literatura	Preguntas de investigación Preposiciones teóricas	Literatura Otras experiencias similares del fenómeno estudiado Preposiciones teóricas Hipótesis o preguntas	Preguntas de investigación Objetivos Revisión bibliográfica Diseño de proposiciones
Fase de recolección y organización de la información	Unidad de análisis Vinculación de la lógica de la información a las preposiciones	Unidad de análisis Cuestionario Entrevista Fuentes secundarias Revisión documental	Obtención de los datos: triangulación de la información Transcripción de la información Análisis de los datos (global y a profundidad)
Fase de resultados y conclusiones	Interpretación de la información	Validez y viabilidad del estudio Importancia de la investigación Análisis de los hallazgos Conclusiones	Presentación del análisis al grupo Elaboración de la tesis Conclusiones generales de la investigación

Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica, se propone un diagrama de flujo con cada uno de los pasos que se desarrollan por fase:

Figura 9. Proceso de Aplicación del método de caso

ganzi1912



Fuente: elaboración propia

ganz1912

Fase 1: Formulación y revisión de la literatura

Esta es considerada la fase inicial del método. La primera actividad a realizar es la revisión bibliográfica, con el fin de poder formular la pregunta de investigación y las preposiciones teóricas iniciales que dan respuesta a dicha pregunta. Así mismo, en esta fase se redactan los objetivos y la unidad de análisis a investigar.

Según Yin (1989), la unidad de análisis puede ser de cuatro tipos:

Tabla No. 8. Tipo de unidad de análisis

Unidad	Caso único	Múltiples
Simple	Tipo 1	Tipo 2
Múltiple	Tipo 3	Tipo 4

Fuente: Yin (1989).

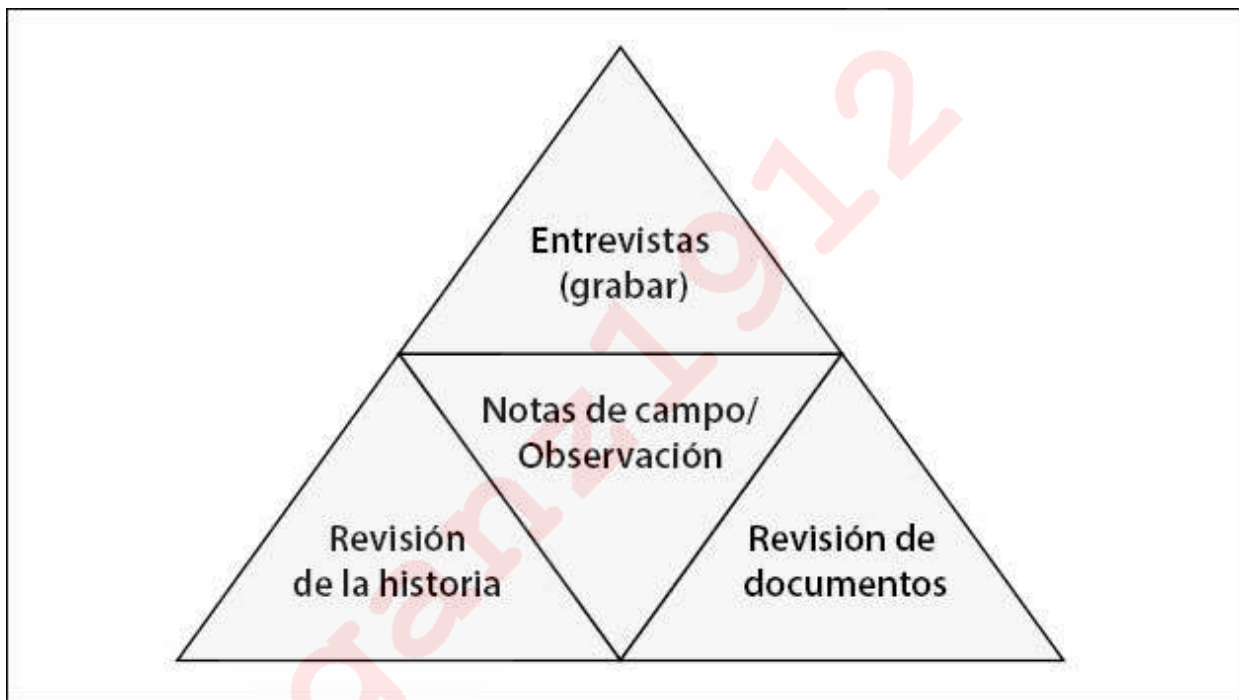
Se debe tener en cuenta que, según Eisenhardt (1989), no existe un número ideal de casos, pero se puede generar teoría con un número mayor a cuatro casos. Por lo tanto, en este tipo de método no existe la definición de muestra numérica, sino que se habla de muestra teórica (según el mismo Eisenhart [1989], es el número de casos requeridos hasta alcanzar la saturación de la teoría).

De igual forma, Perry (1998) afirma que no se ha definido una guía con relación al número de casos que se deben analizar, por lo que es competencia del investigador el número de casos a analizar.

Fase 2: Recolección y procesamiento de la información

Para la investigación con enfoque cualitativo se recomienda que el proceso de recolección se realice en el contexto natural en el que ocurre el fenómeno; esto permitirá que el investigador comprenda de mejor forma lo que está sucediendo (Shaw, 1999).

Figura 10. Triangulación de la información



Fuente: basado en Shaw (1999).

Para la recolección de información se debe tener en cuenta lo que se conoce como “triangulación de la información”, con el fin de cumplir con el principio de validez requerido por el método. Las principales fuentes utilizadas son las entrevistas, notas de campo, observación directa, revisión de documentos, informes, etcétera.

Se debe tener en cuenta que en la investigación con el método de caso no existe definición de muestra numérica; por lo tanto, una vez recolectada parte de la información se deberá sistematizar a través

de una matriz que facilite la identificación y el análisis de categorías iniciales. Nuevamente, se genera el proceso de recolección de información, sistematización y validación con las categorías iniciales existentes para contrarrestarlas. Si se genera que las categorías encontradas en estas nuevas fuentes no presentan novedad categórica, se afirma entonces que existe "saturación teórica", teniendo en cuenta que los datos no aportan nueva información (categorías o códigos) a la investigación.

ganzi1912

Fase 3: Resultados y conclusiones

Después de alcanzar la saturación teórica, se formulan las tesis iniciales de la investigación, las cuales son presentadas a todos los miembros del equipo con el fin de validar la información consignada. Así mismo, se comparan los resultados con las preposiciones iniciales. Si existen diferencias entre el informe y la opinión de los participantes, se deberán reformular las tesis planteadas y, si los resultados obtenidos son muy diferentes a las preposiciones iniciales, se deberán determinar las causales de esta diferencia.

Figura 11. Protocolo



Fuente: tomado y modificado de Yin (1998).

Una vez validada externamente la investigación, se procede a elaborar el protocolo de la misma con el objetivo de mostrar fiabilidad de los resultados obtenidos. Según Yin (1989), ese protocolo deberá tener cuatro partes: 1) semblanza: conformado por antecedentes, tópicos principales, preposiciones teóricas y literatura importante; 2)

preguntas de investigación; 3) pasos establecidos, y 4) instructivo de reporte de resultados.

ganz1912

Presentación de los resultados

Para la presentación de los resultados finales el investigador debe seguir con estricto detalle la rigurosidad del método con el fin de evitar incoherencias en los mismos.

Según Martínez (2006), las conclusiones deberán conducir al fortalecimiento de las teorías existentes referenciadas en el marco teórico de la investigación (Martínez, 2006).

Dicho informe final deberá llevar el protocolo y los respectivos anexos de las fuentes de información, en los que se evidencie que los datos son totalmente fidedignos y que no hubo influencia ni manipulación por parte del investigador.

Se recomienda que la elaboración del informe final se haga una vez se haya validado completamente el mismo. Los resultados obtenidos son considerados como una generalización analítica de la teoría.

Riesgos y oportunidades de descubrimiento del método

Como se ha explicado anteriormente, el método de caso es uno de los métodos de la investigación cualitativa que debe ser utilizado si la intención principal es extraer el conocimiento de la realidad a través de un análisis integral que tiene en cuenta múltiples categorías y recurre a diversas fuentes para hacer el estudio.

Así lo explican dos grandes autores del tema: Yin (1989) y Eisenhardt (1989), quienes lo relacionan con la posibilidad de explicar fenómenos que son estudiados en su contexto.

De igual forma, el método de caso presenta muchas oportunidades en la investigación científica por su riqueza en la generación de nuevos conocimientos propios de sus características básicas, teniendo en cuenta las expresadas por Benbasat, Goldstein y Mead (1987), y Cepeda (2006):

- El entorno real es la base de estudio: la investigación se hace teniendo en cuenta lo que está pasando en la realidad y no bajo supuestos establecidos. Si bien es cierto que se tiene en cuenta la revisión de la bibliografía inicial, los resultados son totalmente fidedignos a la información emitida por los datos.

- Diversas fuentes de información pueden ser tomadas para la investigación: se debe tener en cuenta la triangulación de la información, por lo que se requiere recolectar diferentes tipos de fuentes de información: entrevistas, informes, actas, observación directa, grupos focales, documentos de la empresa, etc. Esta información será procesada y analizada para establecer las categorías utilizadas en la elaboración de las nuevas tesis teóricas.

- Pocas entidades son analizadas (personas, grupos u organizaciones): en este método no se hace referencia a una muestra numérica (estadística) si no se relaciona con una muestra teórica (analítica); por lo tanto, el número de unidades a analizar

resulta menor que el establecido estadísticamente. Las características y el número de unidades a analizar dependen del criterio del investigador.

- La unidad de análisis es estudiada intensivamente: en este método es requerido un análisis a profundidad desde las diferentes perspectivas y el entorno en el que se desarrolla el fenómeno y/o caso. Por lo tanto, a pesar de ser un análisis con pocas unidades, su profundidad hace complejo el estudio.

- Los diseños más frecuentes con el método de caso son de carácter exploratorio, clasificación y desarrollo de hipótesis: los estudios de caso encuentran su oportunidad principalmente en la fase exploratoria del fenómeno; es decir, en los inicios/descubrimientos del fenómeno o cuando la teoría existente no refleja lo que está sucediendo en la realidad.

- No se admiten controles o manipulaciones experimentales: la investigación no acepta manipulación de fuentes, experimentos, control de parte del entorno o supuestos categóricos; esto, teniendo en cuenta dos principios básicos del método: lo fidedigno de las fuentes y el reflejo del entorno real.

- No es necesario definir tipos variables (dependiente e independiente): a diferencia del método cuantitativo (en el que se requiere identificar las variables), en el método de caso, por hacer parte del método cualitativo, no se hace necesario la especificación del tipo de variables; sin embargo, sí se deben enunciar unas proposiciones iniciales extraídas de la revisión bibliográfica.

- La capacidad del investigador de integrar la información es fundamental para la obtención de resultados: el investigador es fundamental en el desarrollo de la investigación ya que, además de ser el encargado de recolectar la información, es quien la procesa, la analiza y extrae los resultados a partir de los datos; por lo tanto, el éxito del método está, en gran parte, en las capacidades del investigador.

- Con la generación de nuevas hipótesis el investigador tiene la posibilidad de cambiar la elección del lugar y el método de recolección de información: teniendo en cuenta el rol fundamental del investigador, es él quien decide incursionar nuevas preposiciones

teóricas al modelo y, por ende, cambios de métodos y lugares de recolección de información.

- El método de casos permite responder preguntas de “por qué” y “cómo”, más que respuestas relacionadas con frecuencia e incidencias: el método de investigación cuantitativa, en la mayoría de los casos, intenta correlacionar variables establecidas por la revisión de la literatura a través de diferentes métodos; sin embargo, no expresa el cómo ni el porqué del fenómeno. Lo contrario sucede con el método de caso, que está diseñado para dar respuesta a esas dos preguntas explicativas.

- Se enfatiza en situaciones reales y actuales: si bien es cierto que puede utilizar la historia y series de tiempo para explicar las razones de la investigación, el fenómeno a explorar es actualizado.

Los riesgos del método están asociados a las críticas realizadas por diferentes autores; sin embargo, dichas críticas han sido contrarrestadas por los mismos practicantes y defensores del método:

- Escaso rigor por la influencia del investigador en la realización de los encuentros y la determinación de los hallazgos de la investigación (Martínez, 2006): Shaw (1999), en su guía, expresa que el investigador debe adoptar el papel de instrumento para la recolección de datos; además, él hace parte de la sociedad. No obstante, no podrá influir ni cambiar la información: solo analizarla e interpretarla, conservando siempre el principio de fidedignidad de la información. Así mismo, Sayer (1984) enuncia que las encuestas de tipo cuantitativo no controlan el sesgo, sino que llevan inmersa la interpretación individual del lector de la encuesta, generando posiblemente diferentes significados a una misma pregunta.

- Bases deficientes para establecer teorías generales (Stoecker, 1991): en el método de caso se hace una generalización analítica y no estadística, teniendo en cuenta que existe una replicación teórica y literal de la realidad (Yin, 1989; 1998). Por lo tanto, los resultados pueden generalizarse siempre y cuando se presenten condiciones similares a las del caso estudiado. Además, los estudios de casos

múltiples permiten corroborar la información al estudiar simultáneamente dos o más casos ("replicación literal") o estudiar casos diferentes con resultados opuestos ("replicación teórica") (Martínez, 2006). La lógica de la réplica no se basa en la inducción estadística, sino en la inducción analítica (Robinson, 1951).

- Muchas veces adquieren demasiada amplitud, por lo cual los documentos resultan demasiados extensos: el investigador deberá ser cauteloso al establecer los límites de su investigación y decidir hasta qué punto lo que sucede influye en el fenómeno o caso. No se debe olvidar que el método de caso es una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares (Eisenhardt, 1989).

El «so what» gerencial y académico

El estudio de casos ha sido impulsado por la facilidad que genera en la comprensión de todos los criterios de una unidad (Castro, 2010).

Algunos casos y áreas de aplicación se relacionan a continuación:

Tabla 9. Casos de aplicación

ganzi1912

Casos de aplicación	Descripción	Algunos exponentes
En la educación	Cuando hay cambios en los sistemas educativos y se requiere ver la evolución de los estudiantes en dichos cambios	Walker (2002)
En la salud	Casos clínicos que permiten determinar características relacionadas con el trastorno, evolución, percepción y reacciones emocionales.	Keen y Packwood (1995)
Trabajo social y psicología		Gilgun (1994)
En las ciencias sociales	Evaluación de estrategias implementadas en la organización, cambios, participación social de las personas en un grupo. El ser humano como influyente de los fenómenos que ocurren en la sociedad	Macpherson, Brooker y Ainsworth (2000)
En la administración	Para analizar acontecimientos nuevos y de cambios que suceden dentro de la organización y su interacción con el entorno: estrategias, nuevas formas de hacer negocios, emprendimientos, etcétera.	Minna Halme, Sara Lindeman and Paula Linna (2012) Van de Pen y Poole (1990)

Fuente: Bergen y While (2000).

ganz1912

Ejemplo práctico de la utilización del método de caso

Antes de exponer el ejemplo, se deben recordar las fases que se deben seguir para su desarrollo:

Fase 1: Formulación y revisión de la literatura

Fase inicial de la metodología en la que se define la pregunta de investigación, los objetivos, las preposiciones iniciales, las categorías a revisar y la unidad de análisis a estudiar.

Fase 2: Recolección y procesamiento de la información

Se procede a recolectar las fuentes de información, procesarlas, analizarlas, establecer los códigos o categorías e interpretarlas para, nuevamente, recolectar información con el fin de hallar nuevas categorías. El proceso culmina una vez se ha decidido que lo encontrado no aporta nuevos códigos al resultado.

Fase 3: Resultados y conclusiones

Se muestran los hallazgos encontrados al grupo de investigación y a los investigados con el fin de que sean realizadas las observaciones pertinentes para las correcciones posteriores. Finalmente, se presenta un reporte con las conclusiones establecidas, acompañado de un protocolo del caso.

Caso: Innovación para negocios inclusivos: intrapreneurship bricolage en corporaciones multinacionales (MNC).

Fase 1: Formulación y revisión de la literatura

La pregunta problema que intentaron responder los investigadores fue: ¿cómo el intraemprendimiento y el trabajo creativo pueden desarrollar procesos de innovación para los negocios inclusivos en las empresas grandes?

La revisión de la literatura inicia en la base de la pirámide (BoP) y en cómo el sector privado puede aportar, a través de la innovación, a aliviar la pobreza con emprendimientos direccionados desde multinacionales, medianas y pequeñas empresas, organizaciones no gubernamentales, entre otros (Hart, 2005; Kandachar, de Jongh y Diehl, 2009; Prahalad, 2005; Prahalad y Hart, 2006; Srinivasa y Sutz, 2008; UNDP, 2008). En el artículo se hace referencia a la base de la pirámide como el sector socio-económico de bajos ingresos y al desarrollo de los modelos de negocios inclusivos cuando se describen esfuerzos desarrollados en dicho sector.

Así mismo, enuncian la proposición de valor, no solo enfocada a beneficiar el mercado objetivo, sino que también incluye los beneficios generados a la comunidad y cómo la innovación disruptiva (Hart y Christensen, 2002) produce nuevos modelos de negocios que ayudan a la BoP.

Al hacer un análisis de los resultados, se dieron cuenta de que el concepto más apropiado para describir el fenómeno que estaba sucediendo en esas multinacionales y su proceso de innovación a la base de la pirámide es lo que se conoce en la literatura como “intraemprendimiento creativo”.

Por lo anterior, se dio la necesidad de estudiar el concepto de “trabajo creativo” (bricolage), que fue iniciado por el francés Claude Lévi Strauss (1966) y que es tomado como una descripción lógica en la cual los actores humanos relatan su ambiente (Halme, Lindeman y Linna, 2012) y presentan diferentes autores (Garud y Karnøe, 2003; Weick, 1993; Baker, 2007; Baker, Miner, Dale, y Eesley, 2003; Phillips y Tracey, 2007) y perspectivas de trabajo creativo, enfocándose en el desarrollo creativo del emprendedor, pero todos asociados a la respuesta a la escasez de recursos. Dentro de los hallazgos de la

revisión de la literatura se evidenció el enfoque de trabajo creativo a las pequeñas empresas, específicamente a los pequeños emprendedores como unidad de análisis (Halme, Lindeman y Linna, 2012). En el caso de los investigadores, el enfoque lo generan hacia las multinacionales y los intraemprendimientos. "Intraemprendimiento" es considerado como el proceso en el cual las empresas existentes identifican nuevas oportunidades y generan nuevos emprendimientos dentro de ellas mismas (Antoncic, 2001; 2003; Schumpeter, 1934) Los investigadores sugieren que la noción de "intraemprendimiento creativo" puede ser definida como una actividad emprendedora que toma lugar en las grandes organizaciones, en el contexto de los recursos escasos y caracterizados por la construcción creativa de los recursos (Halme, Lindeman y Linna, 2012).

En la definición de la unidad de análisis se tomaron dos casos de empresas multinacionales, las cuales fueron estudiadas durante dos años. Sin embargo, con los datos encontrados el objetivo de la investigación generó un pequeño cambio y se enfocó en las dos categorías claves halladas: intraemprendimiento y trabajo creativo, siendo ahora el nuevo objetivo de la investigación el analizar cómo el intraemprendimiento y el trabajo creativo desarrollan procesos de innovación para negocios inclusivos en las empresas grandes.

Las razones que expresan los investigadores de la selección del método de caso son las siguientes:

- La intención de hacer una investigación holística de ambas empresas que incluye aspectos intraorganizacionales, eventos relevantes y la interacción con el entorno.
- Tomar diferentes evidencias de múltiples recursos y contextos, las cuales son necesarias para entender el fenómeno (Strauss, 1987; Strauss y Corbin, 1998).
- El pretender analizar las actividades desarrolladas sobre el tiempo y en tiempo real, teniendo en cuenta los efectos expresados por la literatura sobre mercados inclusivos y BoP.

Para la selección de las empresas se tuvieron en cuenta los siguientes criterios en el modelo:

- Empresas con mercado objetivo con menos de 5 € por día de ingresos (Hammond, Kramer, Katz, Tran y Walker, 2007).
- Ser iniciado por una multinacional.
- Ofrecer la posibilidad de que los procesos de innovación sean estudiados en tiempo real.
- Hacer parte de una industria que ha trabajado anteriormente en mercados inclusivos.

Las empresas escogidas fueron Nokia y ABB (de la industria de las telecomunicaciones y la energía respectivamente), ambas pertenecientes a sectores antiguos y de gran impacto para el desarrollo de la calidad de vida de las personas. En ambos casos se necesita de innovación tecnológica dirigida a los mercados de bajos ingresos, en los que servicios similares existen previamente.

Mientras que Nokia está enfocada en la red de soluciones de trabajo dirigida a los mercados rurales de bajos ingresos, ABB se enfoca en el concepto de poder “mini-hydro” para áreas rurales de bajos ingresos. Ambas empresas tienen presencia en países emergentes y muestran intereses en la innovación como estrategia para aliviar la pobreza (citado por Halme, Lindeman y Linna, 2012, y referenciado por ABB, 2005; Egels-Zanden y Kallifatides, 2009; Nikkari, 2009; Webb, Kistruck, Ireland y Ketchen, 2010). Los investigadores expresan que, si bien otras empresas cumplen con las características para ser estudiadas, no todas las multinacionales permiten el acceso a la información interna, específicamente en su área de innovación.

Fase 2: Recolección y procesamiento de la información

La información reportada en esta fase fue tomada del ítem “data and análisis” del artículo publicado por los autores:

La recolección de datos inició en el año 2007 y culminó en el año 2009. Los datos fueron obtenidos inicialmente con entrevistas semi-estructuradas y estructuradas, observación, e-mails con información clave, discusiones con formato libre, conversaciones telefónicas y revisión de memos internos, comunicados de prensa, información de productos y de clientes, revistas internas y demás datos de archivo relacionados con el tema. Aproximadamente 200 páginas de archivos de notas fueron generadas. Dos miembros del equipo de investigación tuvieron encuentros con algunos informantes del contexto profesional, lo que permitió corroborar la información. En el desarrollo de la investigación se hizo una excelente relación con los informantes claves dentro de la empresa, los cuales facilitaron información y discusión constante de los hallazgos encontrados.

Se tenían trece informantes claves por empresa. Las entrevistas fueron transcritas y analizadas en su lenguaje original por nativos en los idiomas finlandés e inglés y su duración oscila entre una y tres horas, con variaciones por caso. Además, se evidenció un alto compromiso por parte de los investigadores, hasta el punto de que realizaron un viaje directamente a Etiopía, en donde se ha desarrollado con fuerza el modelo de negocios de ABB y parte del proceso de innovación; esto resultó crítico en el estudio. Allí, los investigadores hicieron entrevistas a un número clave de stakeholders. Con todo este proceso de recolección de información se evidenció lo que se conoce como “triangulación de los datos”.

Los datos fueron codificados. Al iniciar, los investigadores enfocaron su análisis en los puntos claves expresados en la literatura, relacionados con mercados inclusivos y BoP, como construcción de redes de trabajo y el desarrollo de modelos de negocios en ausencia de instituciones de mercado básico. Al progresar la investigación se fueron interesando en temas poco estudiados por los autores en grandes empresas: el rol crucial de los

innovadores y el manejo del proceso. Al estudiar a los innovadores se dieron cuenta de dos categorías importantes: intraemprendimiento y desarrollo creativo, a través de códigos como: "aplicar tecnología para otros", "crear y hacer uso de los roles", "trabajar por debajo".

Así, se hizo necesario que los investigadores revisaran estos temas y se dio paso a nuevos códigos, considerando este proceso como un ciclo repetitivo hasta no encontrar novedad en la información recolectada. Luego de esto, examinaron los códigos descriptivos extraídos, quedando cinco códigos interpretativos, dos de ellos relacionados con el contexto de innovación inclusiva ("restricciones organizacionales de innovación para negocios inclusivos" y "tolerancia organizacional") y tres de ellos relacionadas con el innovador ("utilizar significados a la mano", "intraemprendimientos" y "mentalidad de ingenio").

Por este motivo, con los códigos generados por los datos los investigadores hicieron un análisis de la relación existente entre la literatura de intraemprendimiento y el trabajo creativo.

Fase 3: Resultados y conclusiones

Los investigadores establecieron las siguientes proposiciones teóricas, basándose en el análisis de los códigos establecidos:

Comparar los procesos de innovación y los contextos organizacionales

**Proposición 1: la habilidad de innovar para los negocios inclusivos se ve negativamente afectada por los pequeños-
términos de maximización de ingresos, la estructura de
unidad de negocios y una lógica de incertidumbre
relacionada con los sistemas administrativos de las
empresas multinacionales.**

Creatividad del intraemprendedor

**Proposición 2: el grado con el cual los contrastes
organizacionales generan intraemprendimiento creativo e
innovación para negocios inclusivos se asocia con el grado
en el cual las personas claves tienen mentalidad inventiva.**

Organizational Tolerance of Intrapreneurial Bricolage

Proposición 3: la extensión con la cual los innovadores pueden desarrollar intraemprendimiento creativo depende de la tolerancia de la organización, lo cual conlleva a (1) permitir que las personas trabajen clandestinamente y resistan a las órdenes de los superiores, (2) legalizar los arreglos extraordinarios de los cuales las aplicaciones de tecnología desarrolladas originalmente para otros propósitos crearon e hicieron uso de roles no corporativos y diseñaron redes de trabajos inusuales.

Así mismo, establecieron las siguientes conclusiones:

Intraemprendimiento creativo como un componente de la innovación de las MNC para negocios inclusivos:

La innovación de los negocios inclusivos no depende del emprendedor innovador o de sus propios reportes, pero requiere una interrelación entre la organización y el intraemprendimiento. Dado que la innovación para los negocios inclusivos, a través del intraemprendimiento creativo, involucra formas extraordinarias de hacer negocios, es necesario para los MNC mostrar una medida de tolerancia.

Intraemprendimiento creativo y la teoría organizacional:

Lo encontrado ilustra cómo los contrastes organizacionales pueden desarrollar comportamientos de intraemprendimiento creativo de forma individual y grupal,

y cómo esto depende de las habilidades individuales para movilizar recursos a través del intraemprendimiento creativo. Así también, muestra la tolerancia de la organización para los sistemas extraordinarios.

Estos hallazgos han aportado a la teoría organizacional desde diferentes ámbitos: intraemprendimientos sociales, actividades de creatividad.

Implicaciones para los administradores:

Los hallazgos pueden ser una guía para gerentes que quieran desarrollar sistemas de innovación para negocios inclusivos, teniendo en cuenta la interpretación del sistema administrativo, la tolerancia a la ambigüedad, la incertidumbre, el desarrollo de mercados y las actividades creativas.

Referencias

Addeo, F. SlideShare. Recuperado de: <http://www.academia.edu/3735850/Hermeneutic_as_a_Research_Method>, acceso 24 de junio de 2013.

Aktouf, O. (1986). Parole et vie d'entreprise: faits et méfaits. Ponencia en Coloquio Internacional sobre Nuevas Experiencias en la Enseñanza de la Administración (HEC). Montreal, Canadá.

Alasuutari, P. (1995). Researching Culture: Qualitative Method and Cultural Studies. Sage, London, England.

Antoncic, B. (2001). Organizational processes in intrapreneurship: a conceptual integration. Journal of Enterprising Culture, 9, 221-235.

_____. (2003). Risk taking in intrapreneurship translating the individual level risk aversion into the organizational risk taking. *Journal of Enterprising Culture*, 11, 1-23.

Arráez, M., Calles, J. y Moreno De Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181.

Atkinson, P., Delamont, S., Lofland, J. and Lofland, L. (2001). *Handbook of ethnography*. London, England: Sage Publications.

Attewell, P. (1974). Ethnomethodology since Garfinkel. *Theory and Society*, 1, 179-210.

Aular, A. (2007). "Pequeñas y medianas empresas: Desde la comprensión tecnocrática hacia una perspectiva conversacional", *Revista de filosofía y socio política de la educación*, Vol. 3, No. 5, pp. 17-26.

Baeza, M. (2002). De las metodologías cualitativas en investigación científico social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Concepción, Chile: Editorial de la Universidad de Concepción.

Baker, T. (2007). Resources in play: bricolage in the toy store(y). *Journal of Business Venturing*, 22, 694-711.

Baker, T., Miner, A., Dale, T. and Eesley, D. (2003). Improvising firms: bricolage, account giving and improvisational competencies in the founding process. *Research Policy*, 32, 255-276.

Benbasat, I., Goldstein, D. and Mead, M. (1987). The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, 11, 369-386.

Bergen, A. and While, A. (2000). A case for case studies: exploring the use of case study design in community nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 31, 926-934.

Bermúdez, O. (2015). Universidad Nacional, Instituto de Estudios Ambientales (IDEA), Curso Cultura y Ambiente. Recuperado de: <<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/IDEA/2007225/lecciones/capitulo2/02-herramientasmetodologicas2.htm>>, acceso 24 de julio de 2012.

Beuchot, M. (2004). *Hermenéutica, Analogía y Símbolo*. Ciudad de México, México: Herder.

Blanco, M. (2012). Autoetnografía: una forma narrativa de generación de conocimientos. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 9(1) 9, 49-74.

Boldonova, I. and Badmaeva, N. (2012). Hermeneutical approaches to organizational communication in russia. International virtual conference. Bratislava, Slovakia: International virtual conference.

Bonache, J. (1998). El estudio de caso como estrategia de construcción teórica: características, crítica y defensas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 1, 123-140.

Bonilla, E., Hurtado, J. y Jaramillo, C. (2008). La investigación. Aproximaciones a la construcción del conocimiento. Bogotá, Colombia: Alfaomega.

Caballero, J. J. (1991). Etnometodología: Una Explicación de la Construcción Social de la Realidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 56(91), 83-114.

Cárcamo, H. (2005). Herméutica y Análisis Cualitativo. *Cinta de Moebio*, 23, 1-14.

Casell, C., Symon, G., Buehring, A. and Johnson, P. (2006). The role and status of qualitative methods in managment research: an empirical account. *Management decision*, 44(2), 290-303.

Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54.

Cepeda Carrión, G. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 29, 57-82.

Chang, J. (2010). Hermeneutic inquiry: a research approach for postmodern therapists. *Journal of Systemic Therapies*, 29(1), 19-32.

Chetty, S. (1996). The case study method for research in small-and médium sized. *International small business journal*, 15, 1.

Chuchill, G. and Iacobucci, D. (2005). Marketing research. Methodological foundations (9th. ed.). Maryland, United States: Thomson.

Corbin, J. y Strauss, A. (2002). Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín, Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia.

Coulon, A. (2005). La Etnometodología. Madrid, España: Ediciones Catedra S.A.

Creswell, J. (1994). Research Design Qualitative & Quantitative Approaches. London, England: SAGE Publications.

Crumbley, J. (2009). A Realisation of the Hermeneutic Circle: the application of a dialectic process in text interpretation as part of a hermeneutic phenomenological study. Newcastle Business School's Annual Doctoral Conference, Newcastle Business School. UK: Northumbria University.

De Souza B, M. y Schmidt, A. (2012). A Etnometodologia enquanto Caminho Teórico-metodológico para Investigação da Aprendizagem nas Organizações. Revista de Administração Contemporânea, 16(5), 684-704.

De Souza Bispo, M. (2013). Aprendizagem Organizacional Baseada No Conceito de Practica Contribuciones de Silvia Gherardi. Ram rev adm mackenzie, Vol. 14(6), 131-161.

De Souza, M. (2012). Aprendizaje colectivo en el uso de la tecnología como práctica en las agencias de viajes. Un abordaje etnometodológico. Estudios y Perspectivas en Turismo, 21(6), 1541-1557.

De Souza Minayo, M. (2013). La artesanía de la investigación cualitativa. Buenos Aires, Argentina: Lugar Editorial.

Dent-Goodman, V. (2011). Applying ethnographic research methods in library and information settings. Libri, 61(1), 1-11.

Diekelmann, N. and Ironside, D. (2005). Hermeneutics. In J. F. Wallace, Encyclopedia of nursing research. New York, United States: Springer.

Dowling, M. (2007). Ethnomethodology: Time for a revisit? A discussion paper. International Journal of Nursing Studies, 44(5), 826-833.

Echeverría. (2005). La empresa emergente. La Confianza y los desafíos de la transformación. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Egels-Zanden, N. and Kallifatides, M. (2009). The UN Global Compact and the enlightenment tradition: a rural electrification project under the aegis of the UN Global Compact. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 16, 264-277.

Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.

Eisenhardt, K. and Bourgeois, L. (1988). Politics of strategic decision making in high velocity environments: Toward a mid-range theory. *Academy of Management Journal*, 31, 737-770.

Estratmiana, J. (2003). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Estramiana, J., Garrido, A., Schweiger, I. y Torregrosa, J. (2007). *Introducción a la psicología social sociológica*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Fehr, B. y Pomerantz, A. (2009). Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido. En T. A. Van Dijk (Ed.), *El discurso como interacción social: estudios del discurso, introducción multidisciplinaria* (pp. 101-139). Barcelona, España: Gedisa.

Firth, A. (2010). *Etnometodología*. *Discurso y Sociedad*, 4(3), 597-614.

Flick, U. (2002). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Morata.

Flick, U., Kardorff, E. and Steinke, I. (2004). *A Companion to qualitative research*. London, England : SAGE Publications Ltda.

Fuentes, A. (1990). Harold Garfinkel: la etnometodología. *Revista de Sociología*, 5, 115-127.

Gadamer. (1999). *Verdad y Método*. Madrid, España: Ed. Sígueme.

Galeano, M. y Vélez, O. (2002). *Investigación cualitativa. Estado del Arte*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad de Antioquia.

Gallo, A. (2005). *Manual de Hermenéutica*. Ciudad de Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Garfinkel, H. (1996). *Ethnomethodology's Program* *Social Psychology Quarterly*, 59(1), 5-21.

_____. (2006). Estudios en Etnometodología. Barcelona, España: Anthropos Editorial.

Garfinkel, H. and Sacks, H. (1970). On formal structures of practical actions. New York, United States: Appleton-Century-Crofts.

Garud, R. and Karnøe, P. (2003). Bricolage versus breakthrough: distributed and embedded agency in technology entrepreneurship. *Research Policy*, 32, 277-300.

Gersick, C. (1988). Time and transition in work teams: Toward a new model of group development. *Academic of Management Journal*, 31, 9-41.

Gidlow, B. (1972). Ethnomethodology-a new name for old practices. *The British Journal of Sociology*, 23(4), 395-405.

Gilgun, J. (1994). A case for case studies in social work research. *Social work*, 39, 371-380.

Glaser, B. and Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York, United States: Aldine Publishing Company.

Gonnet, J. P. (2011). Lo social desde la perspectiva etnometodológica. *Papeles del CEIC*, 72(2), 1-21.

González, A., Arango, S., Vásquez, C. y Ospina, J. (2015). Campo de investigación en tecnologías de información y comunicación: estrategia de gobernanza en la Universidad de Medellín. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 23(2), 301-311.

Greiffenhagen, C., Mair, M. and Sharrock, W. (2015). Methodological troubles as problems and phenomena: ethnomethodology and the question of 'method' in the social sciences. *The British Journal of Sociology*, 66(3), 460-485.

Grondin, J. (2008). *¿Qué es la hermenéutica?* Barcelona, España: Herder.

Guber, R. (2001). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá, Colombia: Norma.

Gummesson, E. (2000). *Qualitative methods in management research*. London, England: Sage Publications.

Halme, M., Lindeman, S. and Linna, P. (2012). Innovation for Inclusive Business: Intrapreneurial Bricolage in Multinational Corporations. *Journal of Management Studies*, 49(4), 743-784.

Hamel, J. (1992). The case Method in Sociology, Introduction: New Theoretical and Methodological Issues. *Current Sociology*, 40.

Hammersley, M. and Atkinson, P. (2007). *Ethnography. Principles in practice* (3rd ed.). Cambridge, United Kingdom: Routledge.

Hammond, A., Kramer, B., Katz, R., Tran, J. and Walker, C. (2007). *The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid*. Washington D.C., United States: World Resources Institute and International Finance Corporation.

Hansen A, S. and Rennecker, J. (2010). Getting on the same page: Collective hermeneutics in a systems development team. *Information and Organization*, 20(1), 44-63.

Harris, S. and Sutton , R. (1986). Functions of parting ceremonies in dying organizations. *Academy of Management Journal*, 9, 5-30.

Hart, S. (2005). *Capitalism at the Crossroads: The Unlimited Business Opportunities in Serving the World's Most Difficult Problems*. Upper Saddle River, United States: Wharton School Publishing.

Hart, S. and Christensen, C. (2002). The great leap: driving innovation from the base of the pyramid. *MIT Sloan Management Review*, 44, 51-56.

Hartley, J. (1994). Case studies in organizational research. In Casell, C. and Symon, G. (Eds.), *Qualitative methods in organizational research*. London, England: Sage Publications.

Harvard University. (2008). Foundations of qualitative research in education. Emic and Etic Approaches. Retrieved from: <<http://isites.harvard.edu/icb/icb.do?keyword=qualitative&pageid=icb.page340911>>, acceso 2 de marzo de 2011.

Have, T. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London, England: SAGE.

Hays, D. and Singh, A. (2012). *Qualitative Inquiry in Clinical and Educational Settings*. New York, United States: Guilford Press.

Heritage, J. (1995). Etnometodología. En A. Giddens y J. Turner. (Eds.), *La Teoría Social Hoy* (pp. 290-350). Ciudad de México, México: Alianza.

Hill, C. y Gareth, R. (2005). Introducción: Cómo analizar y escribir un estudio de caso. Ciudad de México, México: Mc.Graw Hill Interamericana.

Hodson, R. (1998). Organization ethnographies: an underutilized resource in the sociology of work. *Social forces*, 76(4), 173-208.

Kandachar, P., de Jongh, I. y Diehl, J. (2009). Designing for Emerging Markets. Design of Products and Services. Delft, Holland: Delft University of Technology.

Keen, J. and Packwood, T. (1995). Case study evaluation. *British Medical Journal*, 311(7002), 444-446.

Kidder, L. and Judd, C. (1986). Research Methods in Social Relations. New York, United States: CBS College Publishing.

Kinney, T. and Taylor, J. (1996). Marketing Research: An Applied Approach (5ta. ed.). California, Estados Unidos: McGraw-Hill.

Klein, H. and Myers, M. (1999). A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, 23, 67-93.

Kneller, G. (1984). Movements of Thought in Modern Education. New York, United States: John Wiley.

Kozart, M. (1996). A Sociological Perspective On The Therapeutic Alliance - Ethnomethodology And Conversation Analysis. *Psychotherapy*, 33(3), 361-371.

Leonard-Barton, D. (1988). Synergistic design for case studies Longitudinal single-site and replicated multiple-site. National Science Foundation Conference on Longitudinal Research Methods in Organizations.

Lett, J. (1990). Emics and etics: The insider/outsider debate. In T. Headland, K. Pike and M. Harris. (Eds.), *Emics and etics: Notes on the epistemology of anthropology* (pp. 127-142). Newbury Park, CA, United States: Sage.

Lévi-Strauss, C. (1966). The Savage Mind. Chicago. IL, United States: University of Chicago Press.

Linstead, S. (2006). Ethnomethodology and sociology: an introduction. *The Sociological Review*, 54(3), 399-404.

Macpherson, I., Brooker, R. and Ainsworth, P. (2000). Case study in the contemporary world of research: using notions of purpose,

place, process and product to develop some principles for practice. *International Journal of Social Research Methodology*, 3, 49-61.

Madison, G. (1988). The hermeneutics of (inter) subjectivity, or: The mind/body problem deconstructed. *Man and World*, 21, 3-33.

Martínez Carazo, P. (2006). "El Método de Estudio de Caso, estrategia metodológica de la investigación científica", *Pensamiento y Gestión*, Vol. 20, pp. 165-193.

Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etonográfica en educación. Manual teórico-práctico*. Ciudad de México, México: Trillas.

_____. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología cualitativa*. Ciudad de México, México: Ed. Trillas.

Maxwell, J. (1998). Designing a Qualitative Study. In L. Bickman D. J. y Rog. (Eds). *Handbook of Applied Social Research Method*. Thousand Oaks, United States: Sage.

Maynard, D. and Clayman, S. (1991). The Diversity Of Ethnomethodology. *Annual Reviews Inc*, 17, 385-418.

McAuley. (2006). Hermeneutic Understanding. In C. Cassell and G. Symon. (Eds.), *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research* (pp. 192-202). London, England: Sage.

Mchoul, A. (1998). How Can Ethnomethodology Be Heideggerian?. *Human Studies*, 21, 13-26.

McNabb, D. (2002). *Research Methods in Public Administration and Nonprofit management. Quantitative and Qualitative Approaches*. New York, United States: Sharpe, Inc.

Mehan, H. and Wood, H. (1975). *The reality of ethnomethodology*. New York, United States: John Wiley & Sons Inc.

Melero, J. Dialnet.unirioja.es. Retrieved from: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2292278.pdf>>, acceso 11 de abril de 2011.

Menéndez, M., Baer, A., Beltramino, F., Cisneros, C., Kornblit, A. y Martínez, A. (2009). *Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas, problemas y aplicaciones*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.

Mercier, J. (1994). Looking at Organizational Culture Hermeneutically. *Administration and Society*, 26(5) 28-47.

Miceli, S. (2007). Entrevista con Aaron V. Cicourel. *Tiempo Social*, 19, 131-168.

Miles, M. and Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis: a sourcebook of new methods* (2nd ed.). California, United States: SAGE Publications, Inc.

Miles, M. and Huberman, M. (1994). Producing Reports. In *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks California, United States: Sage.

Mintzberg, H. and Mchugh, A. (1985). Strategy formation in an adhocracy. *Administrative Science Quarterly*, 30(2), 160-197.

Moore, F. (2011). Holistic ethnography: studying the impact o multiple national identities on post-acquisition organizations. *Journal of international business studies*, 42, 654-671.

Mueller, F., Whittle, A., Gilchrist, A. and Lenney, P. (2013). Politics and strategy practice: An ethnomethodologically-informed discourse analysis perspective. *Business History*, 55(7), 1168-1199.

Muñiz, M. (2003). *Estudios de caso en la investigación cualitativa*. Monterey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Murillo, J. y Martínez, C. (2010). *Investigación etnográfica. Métodos de investigación educativa en educación especial* (3ra ed.). Madrid, España: UAM.

Navarro, A. (1987). La Herménuetica Dialéctica, ¿Una Alternativa para la Investigación Social?. *Revista de la Educación Superior*, 16(61), 1-10.

Newton, J. M., Henderson, A., Jolly, B. and Greaves, J. (2015). A contemporary examination of workplace learning culture: An ethnomethodology study. *Nurse Education Today*, 35(1), 91-96.

Nikkari, J. (2009). Possibilities of megawatts. Power and Automation (ABB's customer magazine). In Finnish, 1-19.

Noorderhaven, N. (2000). *Hermeneutic Methodology and International Management Research*. Department of Business Administration, 1-25.

O'Reilly, K. (2005). *Ethnographic Methods*. Cambridge, UK: Routledge.

Ojiakoa, U., Maguireb, S. and Robsonc , I. (2010). The critical role of hermeneutics in intelligence management. *Operational*

Research Society, 23-38.

Ortíz, M. (2015). Metodología y técnica hermenéutica. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.

Packer, M. Psicología Cultural . Recuperado de: <http://www.psicologiacultural.org>:

<<http://www.psicologiacultural.org/Pdfs/Traducciones/La%20investigacion%20hermeneutica.pdf>>, acceso 22 de abril de 2011.

_____. (2011). The science of Qualitative Research. New York, United States: Cambridge University Press.

Parsons, T. (1967). The structure of social action. Cambridge, UK: McGraw Hill.

Patton, M. (1987). How to use Qualitative methods en Evaluation. Newbury Park, United States: Sage.

_____. (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. Newbury Park, United States. Sage.

_____. (2002). Qualitative Research & Evaluation Methods. Newbury Park, United States:Sage Publications.

Peirano, M. (1995). A favor da etnografía. Río de Janeiro, Brasil: Dumará.

Pelto, P. (2016). Applied Ethnography: Guidelines for Field Research. Cambridge, UK: Routledge.

Perry, C. (1998). A structured approach to presenting theses. Australian Marketing, 6(1), 63-86.

Pettigrew, A. (1988). Longitudinal field research on change "Theory and practice". National Science Foundation Conference on Longitudinal, Austin.

Phillips, N. and Tracey, P. (2007). Opportunity recognition, entrepreneurial capabilities and bricolage:connecting institutional theory and entrepreneurship in strategic organization. Strategic Organization, 5, 313-320.

Pinti, E. El Tamiz de Peppo. Recuperado de: <<http://eltamizdepeppo.blogspot.com>>, acceso 25 de mayo de 2014.

Pollner, M. (1991). Left of Ethnomethodology: The Rise and Decline of Radical Reflexivity. American Sociological Review, 56(3), 370-380.

Powdermaker, H. (1966). *Stranger and Friend: The Way of an Anthropologist*. New York, United States: W. W. Norton & Company, Inc.

Prahalad, C. (2005). *Fortune at the Bottom of the Pyramid: Eradicating Poverty through Profits*. Upper Saddle River, United States: Wharton School Publishing.

Prahalad, C. and Hart, S. The fortune at the bottom of the pyramid. *Strategy+Business*, 1-13.

Quéré, L. (2012). Is There Any Good Reason to Say Goodbye to 'Ethnomethodology'? *Hum Stud*, 2, 305-325.

Quinn Patton, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, United States: Sage Publications, Inc.

RAE. (2016). *Etnografía*. Madrid, España: Real Academia Española.

Rappaport, J. (2007). Más allá de la escritura: la apistemología de la etnografía en colaboración. *Revista colombiana de antropología*, 43, 197-229.

Rapport, F. (2005). Hermeneutic phenomenology: the science of interpretation of texts. In I. Holloway (Ed.), *Qualitative research in health care* (pp. 125-146). Maidenhead: Open University Press.

Rawls, A. (2008). Harold Garfinkel, ethnomethodology and workplace studies. *Organization Studies*, 29(5), 701-732.

Robinson, W. S. (1951). The logical structure of analytic induction. *American Sociological Review*, 16, 812-818.

Rodríguez, Y. (2002). La hermenéutica aplicada a la interpretación del texto. El uso de la técnica del análisis de contenido. *Revista Ciencias de la Educación*, 2(20), 1-8.

Rueda, P. y Ildemaro, V. (1992). "El método Hermenéutico-Dialéctico una estrategia para las ciencias de la conducta". *Revista Ciencias de la Educación*, Vol. 5, pp. 1-11.

Samra-Fredericks, D. (2010). "Ethnomethodology and the moral accountability of interaction: Navigating the conceptual terrain of 'face' and face-work", *Journal of Pragmatics*, Vol. 42, No. 8, pp. 2147-2157.

Sánchez, R. (2008). "Análisis etnometodológico sobre el dinamismo del habitus en Bourdieu y Elias dentro del desarrollo de

actividades corporales”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* (Reis), Vol. 124, pp. 209-231.

Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa*. En ICFES, *Investigación en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social* (pp. 1-313). Bogotá, Colombia: ARFO Editores.

Sayer, A. (1984). *Method in Social Science: A Realist Approach*. Psychology Press Hutchinson, United States.

Schneider, B. (2002). Theorizing structure and agency in workplace writing - An Ethnomethodological approach. *Journal of Business and Technical Communication*, 16(2), 170-195.

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, UK: Harvard University Press.

Sharrock, W. (1989). Ethnomethodology. *The British Journal of Sociology*, 31(1), 657-677.

Shaw, E. (1999). A guide to the Qualitative Research Process: Evidence from a Small Firm Study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2(2), 59-70.

Srinivasa, S. and Sutz, J. (2008). Developing countries and innovation: searching for a new analytical approach. *Technology in Society*, 30, 129-140.

Stake, R. (1994). Case studies. In N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (Dirs.), *Handbook of qualitative research*. London, England: Sage.

Stoecker, R. (1991). “Evaluating and rethinking the case study”, *Sociological Review*, Vol. 39, pp. 88-112.

Strauss, A. (1987). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Strauss, A. and Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research – grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, United States: Sage.

_____. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, United States: Sage.

Tojar, J. (2006). *Investigación Cualitativa: Comprender y Actuar*. Madrid, España: Editorial La Muralla, S.A.

UNDP. (2008). *Creating Value for All: Strategies for Doing Business with the Poor*. Report of the Growing Inclusive Markets

Initiative. New York, United States: UNDP.

_____. (2010). The MDGs: Everyone's Business. How Inclusive Business Models Contribute to Development and Who Supports Them. New York, United States: UNDP

University of Connecticut. UConn Libraries, Anthropology & Archeology. Retrieved from: <http://classguides.lib.uconn.edu/content.php?pid=167669&sid=4509154>, acceso 4 de enero de 2016.

Van De Vent , A. and Poolet , M. (1990). Methods to develop a grounded theory of innovation processes in the Minnesota Innovation Research Program. *Organization Science*, 1, 313-335.

Vargas, X. (2010). Una guía práctica para saber qué es la investigación en general. Ciudad de México, México: Academia para el estudio de la interpretación y significación del hábitat.

Vélez, A. (1993). Orígenes históricos de la etnografía y sus perspectivas en la educación. *Clío*, 8, 70-75.

Vera, J. P. y Jaramillo, J. (2007). Teoría social, métodos cualitativos y etnografía: el problema de la representación y reflexividad en las ciencias sociales. *Universitas humanística*, 64, 237-255.

Villegas, E. L. (2004). Investigación y Práctica en la educación de personas adultas. Valencia, España: Nau Libres.

Von Zweck , C., Paterson , M. and Pentland , W. (2008). The Use of Hermeneutics in a Mixed Methods Design. *The Qualitative Report*, 13(1), 116-134.

Walker, R. (2002). Case study, case records and multimedia. *Cambridge Journal of Education*, 32(1), 109-127.

Walsham, G. (1995). Interpretative case studies in IS research: nature and method. *European Journal of Information Systems*, 4, 74-81.

Watson, T. (2011). Ethnography, reality, and truth: the vital need for studies of how things work in organization and management", *Journal of management studies*, 48(1), 202-217.

Webb, J., Kistruck, G., Ireland, R. and Ketchen, D. (2010). The entrepreneurship process in the base of the pyramid markets: the

case of multinational enterprise/nongovernment organization alliances. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 34, 555-581.

Weber, R. (2004). The Rethoric of Positivism versus Interpretivism: A personal view. *MIS Quarterly*, 28(1), 3-12.

Weick, K. (1993). The collapse of sensemaking organizations: the Mann Gulch disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38, 628-652.

White, J. (1999). *The Narrative Foundations of Public Administration Research*. Washington D.C., United States: Georgetown University Press.

Wolcott, H. (1929). *Ethnography: A Way of Seeing* (2da ed.). New York, Estados Unidos: Altamira Press.

Yin, R. (1984). *Case Study Research*. Los Angeles, United States: Sage Publications.

_____. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series. Newbury Park CA, United States: Sage.

_____. (1994). *Case Study Research – Design and Methods*. Applied Social Research Methods. Newbury Park, CA, United States: Sage.

Zabala, M. (2013). El proceso de la investigación cualitativa en educación. *Revista Científica de Investigación*, 113-130.

La teoría fundamentada
(The Grounded Theory, GT)

ganz1912

**Dagoberto Páramo Morales y Margarita María Contreras
Cuentas**

ganzi1912

¿Cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?

El origen de esta metodología se remonta a las duras y ácidas reacciones frente al predominio del positivismo radical que prevalecía entre los investigadores sociales de la sociedad contemporánea. Fueron Glaser y Strauss quienes se contrapusieron a la “gran teoría”, sobre la cual se conducían los más relevantes esfuerzos de investigación de la época. Apoyados en los desarrollos epistemológicos generados por el pragmatismo (Peirce, 1903) y el interaccionismo simbólico (Mead, 1863-1931), estos sociólogos estadounidenses se opusieron abiertamente a que la verdad científica no fuese más que un fiel reflejo de una realidad externa e independiente de ellos mismos y de sus propias circunstancias (Sudabby, 2006).

Su argumento fundamental se basaba en que la verdad científica es el resultado de sistemáticos y prolongados actos de observación, así como del conjunto de acuerdos nacidos del debate académico al interior de una comunidad que consensua sus desavenencias científicas y las convierte en guía de sus esfuerzos individuales y colectivos para interpretar determinadas realidades. Es decir, no es algo distinto a que la realidad es observada como una interpretación: consideraciones derivadas por los sujetos (Sudabby, 2006), nunca algo terminado y definitivo, siempre en constante construcción y reconstrucción. Al respecto, Charmaz (1983), Glaser y Strauss se propusieron reducir la distancia existente entre la investigación empírica teóricamente “no informada” y la teoría empíricamente “no informada”. Para ello, plantearon resolver este dilema a través de la detección del nivel de enraizamiento de la teoría en los datos; de esa manera, abrieron el sendero para aproximarse a la realidad con otros presupuestos teóricos.

¿Cuándo y para qué tipo de problemas de investigación escoger este método?

Es innegable la confluencia de diferentes y hasta opuestos factores en los múltiples procesos de dimensionamiento de las complejidades sociales inmersas en cualquier esfuerzo de investigación. La visión de mundo que tiene el investigador, aunada a sus propios intereses, contribuirá a mostrarle el sendero a recorrer en su acercamiento al objeto de estudio, influido, adicionalmente, por la temática a estudiar y la forma de abordarla. Es claro también que el rol del investigador es determinante no solo en la decisión sobre el matiz del problema a investigar, sino también en “la forma de pensar la realidad social y de estudiarla” (Strauss y Corbin, 1998). La temática siempre será desarrollada desde su intrínseca complejidad y con similares grados de profundidad en el marco de los estudios históricos ejecutados por investigadores que han seleccionado la misma temática como eje de sus esfuerzos investigativos.

En medio del constante trasegar académico de los estudiosos de los factores sociales y su incidencia en la vida de los miembros de los grupos humanos, Glaser y Strauss (1967) revolucionaron el estado de cosas prevalecientes y propusieron la Teoría Fundamentada (TF) —(Grounded Theory, GT) — como una forma novedosa de acercarse a las realidades sociales de una manera diferente y estremecedora. Dedicaron parte de sus desarrollos a estudiar innovadores temas que, por haber sido poco abordados, no disponían de teorías formales o sustanciales que dieran cuenta de ellos. También se incluyeron temáticas que reclamaban teorías que refrescaran las existentes, ya rebasadas por la fuerza de los acontecimientos. Oponiéndose de manera radical a las aproximaciones hipotético-deductivas, Glaser y Strauss definieron la TF como una proximidad inductiva en la que la introducción de los

datos sirve como un inicio para el proceso de una teoría sobre un fenómeno (Guillemette, 2006). Esto tiende a propagar una orientación de las ideas teóricas, acentuando el impulso de teorías más que la prueba de una teoría (Hunt y Ropo, 1995). De esta manera, cambiaron el orden acostumbrado de revisar la literatura y, luego, recolectar los datos, para adaptar los hallazgos precedentes a las condiciones del fenómeno en estudio (Hirschman y Thompson, 1997).

Se propuso el “método comparativo constante” (Glaser y Strauss, 1967; Hammersley, 1989) como base para la tipificación de categorías teóricas derivadas de los datos, acudiendo a la “sensibilidad teórica” del investigador. Ello obliga al investigador a realizar comparaciones de contenidos —extraídos de tramos de entrevistas o de registros de observación— con los conceptos teóricos originados en su esfuerzo intelectual por identificar temas esenciales (Well, 1995; Barnes, 1996). A través de ejercicios de análisis de similitudes y diferencias entre los datos, se inducen las “categorías teóricas” que ayudarán a comprender el fenómeno en estudio (Glaser y Strauss, 1967; Glaser, 1992). Este método ha sido anatemizado y reducido a la adopción “de una teorización anclada” en la recopilación y el análisis de los datos obtenidos (Hirschman y Thompson, 1997; Phillips, 1997). El trabajo de campo debe preceder a la revisión de la literatura con el propósito de darle espacio a que los temas emergentes reflejen la naturaleza intrínseca de los datos que pueden contradecir las conclusiones señaladas en la literatura disponible.

Una característica radicalmente diferenciadora de la teoría fundamentada (TF) es el examen en detalle de los datos empíricos antes que en las conclusiones de la literatura existente (Glaser y Strauss, 1967; Goulding, 1998). Al respecto, Hirschman y Thompson (1997) y Locke (1996) afirman que el propósito es ajustar los productos preliminares a los resultados de la investigación, de tal forma que sean las preconcepciones fundadas en la bibliografía reciente las que influyan en la interpretación de los datos. Al partir del fenómeno y no de las teorías, se reducen las posibilidades de

que los resultados sean teóricamente eliminados sin mayor sustento alguno (Thompson, 1997).

Si bien es cierto que hay un significativo número de similitudes entre la fenomenología y la teoría enraizada en los datos, existen también algunas diferencias fundamentales. Estas se basan, en gran medida, en las fuentes de datos, en el uso de la literatura y en la precisión de la teoría desarrollada. Mientras que en las aproximaciones fenomenológicas la palabra de los informantes es considerada la única fuente válida de datos, en la TF se tienen en cuenta múltiples fuentes que pueden incluir entrevistas, observación del comportamiento, informes publicados o no publicados. Respecto al uso de la literatura, los resultados fenomenológicos son contextualizados generalmente en el marco existencial de la significación y de la elección.

La TF también puede ser aplicada en otros campos del conocimiento, particularmente en temáticas asociadas a las ciencias sociales y humanas (Strauss y Corbin, 1998). El único requisito es que la investigación esté orientada a crear una teoría en relación con determinado fenómeno o que aborde un área en la que no se dispongan explicaciones teóricas suficientes. Al respecto, Jones, Manzelli y Pecheny (2004) desarrollaron investigaciones en el sector de la salud: Martin (2007) se aproximó al estudio del comportamiento turístico de diversos agentes, Scriber et al. (2001) dieron cuenta de su aplicación en enfermería, Strube (1992) diseñó un modelo de auto-administración de pacientes, Curry (2003) propuso su uso como instrumento de desarrollo del conocimiento y Maijala (2004) la utilizó en el estudio de la interacción entre trabajadores del sector salud y los familiares de los pacientes.

En administración también se han desarrollado diversas investigaciones aplicando la TF: Joannides y Berland (2008) la aplicaron en la investigación de temas relacionados con el control de gestión; Sutton (1987) diseñó un modelo para comprender el proceso que viven las organizaciones que hacen tránsito hacia su propia desaparición; Avena (2005) abordó las decisiones tomadas con base en la responsabilidad; Leonard y Mcadam (2002) diseñaron un modelo que capta la gestión de calidad en diferentes

organizaciones a lo largo del tiempo; Pauleen et al. (2007) abordaron el aprendizaje como estrategia de gestión de conocimientos al trabajar con nuevas tecnologías; Bakir y Bakir (2006) estudiaron la complejidad subyacente a la estrategia de organizaciones culturales; Komives, Mainelle, Longerbeam, Osteen y Owen (2006) descubrieron un modelo de identidad de liderazgo, y Hindle (2002) la utilizó para aprender sobre "emprendimiento", recurriendo, para ello, a la simulación de gestión.

En marketing la mayoría de aplicaciones de la TF se ha hecho en aspectos relacionados con el comportamiento del consumidor: Pettigrew (2002) abordó el consumo de cerveza en Australia, Goulding (1997) hizo un estudio del consumidor contemporáneo de museos, Vyas (2008) comprendió y documentó las percepciones y la experiencia de los consumidores de "ventas cruzadas" y Valor (2007) generó un modelo basado en la influencia que tiene la información sobre abusos del trabajo en la decisión del consumidor de adquirir ropa.

¿Cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?

La TF es una metodología que ha sido empleada para producir teoría donde poco se conoce o para proporcionar una “pintura fresca” sobre el conocimiento existente. La TF es útil para científicos y expertos en temas relacionados con la conducta humana en las organizaciones o en configuraciones sociales (Glaser, 1992). Para la TF, la identificación de un proceso social básico es central (Fagerhaugh, 1986; Glaser, 1992; Glaser y Strauss, 1967) para explicar el fenómeno social bajo investigación.

La TF admite que la realidad ha sido socialmente construida (Goulding, 1998) y, por tanto, su objetivo es generar esfuerzos de interpretación que, además de brindar información valiosa, le den sentido a aquellas conductas sometidas a escrutinio (Annells, 1996; Glaser y Strauss, 1967). La TF enfatiza en la identificación de las preocupaciones esenciales que los actores sociales exhiben en la resolución de sus propias situaciones vitales (Glaser, 1992). Así, la TF tiene el potencial de transformarse en un potencial instigador del cambio social una vez que ha logrado explicar la conducta de tales actores sociales, a quienes se les transfiere un grado de control del que antes no disponían (Wuest, 1995; Hammerseley 1989). Sin duda, una de las distintivas fortalezas de la TF es reconocer que el mundo social tiene sus propias complejidades que deben ser abordadas en su justa dimensión (Wells, 1995).

Considerando que el interaccionismo simbólico está en las bases epistemológicas de la TF, su aplicación es más trascendente en aquellos hechos sociales en los cuales los actores sostienen relaciones muy cercanas: las conductas humanas se apoyan en las expresiones que los sujetos reflexionan como adecuadas, los significados son edificados y/o reformados por los sujetos a través de interpretaciones y experiencias sociales (Bryant, 2002).

La relevancia de la TF como metodología científica se hace mayor cuando intenta resolver ciertas cuestiones sociales. Por ejemplo, sus logros tienen más impacto cuando se focaliza en discernir los momentos y las circunstancias en las que los actores construyen significados socialmente relevantes que cuando se concentran en su experiencia intersubjetiva. También su rol adquiere más importancia cuando abordan supuestos determinantes de la realidad social y de los mecanismos utilizados para conocerla. Es menos recomendable cuando se empeña en conocer la "realidad objetiva", pero es más apropiada cuando se desea descubrir la forma en la que las personas interpretan su realidad en el marco de su propio contexto (Sudabby, 2006).

Siempre la TF dependerá de los niveles de sensibilidad que exhiba el investigador respecto a los factores tácitos que reflejan los datos o en relación con los significados y las connotaciones que pueden parecer irrelevantes como producto de una superficial lectura de muchos contenidos reveladores que no se alcanzan a descubrir.

¿Cómo se aplica?

Como se ha visto, la TF es una metodología de investigación en la cual la teoría surge de y está enraizada en los datos. La TF es derivada, desarrollada y verificada provisionalmente a través de la recopilación de datos y el análisis sistemático que pertenece al fenómeno en estudio (Parry, 1998). No se empieza con la teoría y después se sigue con la evidencia. Por el contrario, se inicia con el área de estudio y con lo que es relevante en tal área en la que se está permitiendo que emerja la teoría (Strauss y Corbin, 1990). Así, el componente de estudio es descrito más como una zona a indagar o un fenómeno a entender paulatinamente que como una interrogante de investigación (Guillemette, 2006).

El análisis de la aplicación de la TF ha puesto a sus practicantes frente al debate epistemológico y metodológico que se presentó entre Glaser y Strauss. Las diferencias radican en si —y cómo— el proceso debía ser formalizado como un conjunto de técnicas. Glaser (1978) consideró que los investigadores de la TF debían seguir la perspectiva original, concentrando su atención en la forma de estimular su creatividad latente. Strauss (1987) estuvo, por su parte, más inclinado a prescribir los procedimientos, a seguir por los investigadores. Las principales diferencias entre estos dos autores se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 10. Comparación de las perspectivas de Glaser, Strauss y Corbin, elaborada por Raymond (2005) e inspirada por Parker y Roffey (1997)

	Glaser (1992)	Strauss y Corbin (1998)
Identificación del problema	Escogencia de un tema o de una actividad: el problema surge a lo largo del estudio, dependiendo de la percepción que tengan tanto los actores como el investigador	Tipificación de un hecho o un problema a investigar: el tema puede ser predeterminado antes de realizar el trabajo de campo
Codificación y análisis	El marco referencial se gestará a partir de una comparación constante: las categorías van surgiendo y no pueden ser forzadas por aspectos metodológicos	Método analítico sin estructuras predeterminadas: técnicas y procedimientos serán detallados de forma inequívoca
Operacionalización	La generalidad del marco referencial dificulta su operacionalización	Este proceso es menos complicado dado que existen etapas analíticas muy específicas
Teoría emergente	La interpretación de las variaciones en el área sustantiva es explicada a través de la generación de conceptos y sus interrelaciones	De forma inductiva se genera una teoría derivada en relación con un fenómeno gracias a los conceptos puestos en relación
Prueba de la teoría emergente	Son dejados a los análisis cuantitativos subsecuentes	Para demostrar la verosimilitud de los conceptos y sus interrelaciones se desarrollan pruebas provisionales

Fuente: elaboración propia

Aunque este debate ha surgido entre quienes practican y escriben sobre la investigación de la TF (incluyendo el desacuerdo entre los fundadores), varias de sus suposiciones siguen siendo válidas.

Metodológicamente, para Strauss y Corbin (1990) los principales cánones para aplicar la TF son: 1) la recolección y el análisis de datos están relacionados; 2) las concepciones son los elementos básicos de análisis; 3) las categorías deben estar desarrolladas y conectadas; 4) el muestreo es teórico; 5) el análisis utiliza comparaciones constantes; 6) los patrones y las variaciones deben ser tenidas en cuenta; 7) el proceso debe ser construido en la teoría; 8) la redacción de los “memos” teóricos es una parte integral de la TF; 9) los supuestos sobre la relación entre las categorías deben ser desarrollados y verificados tanto como sea posible durante el proceso de investigación; 10) el investigador de la TF no debe trabajar solo, y 11) las condiciones estructurales más amplias deben ser analizadas.

Para Glaser (2004), los elementos esenciales del proceso metodológico de la TF son: 1) es necesario tener una sensibilidad teórica para generar conceptos a partir de los datos; 2) un buen análisis comienza con la recolección cotidiana de los datos, la codificación y su análisis; 3) todos son datos; 4) la teoría emerge de los datos y no de la teoría existente; 5) la conceptualización de los datos es clave; 6) el proceso comienza con la codificación abierta de los datos —línea por línea— para identificar los códigos sustantivos emergentes; 7) el proceso de acumulación de los datos es controlado por la teoría emergente —muestreo teórico—, sea sustantiva o formal; 8) el método comparativo constante permite la generación de teoría; 9) a medida que el investigador procede a comparar un incidente con otro y estos incidentes con las categorías, comienza a emerger una categoría clave; 10) la codificación selectiva significa detener la codificación abierta y delimitar la codificación solo a aquellas categorías que están relacionadas con la categoría

clave; 11) la recolección de datos selectivos y el análisis continúa hasta que el investigador haya desarrollado e integrado de manera suficiente la categoría central —clave—; 12) la especificación conceptual obtenida a través del intercambio es el foco de la TF, no su definición; 13) generar la FT toma tiempo; 14) la articulación de la teoría se obtiene mediante un amplio proceso sistemático de “memoing” (hacer memos) que es paralelo al proceso de análisis de datos; 15) a través del proceso comparativo constante de codificación el investigador capta las ideas emergentes de las categorías sustantivas y teóricas, y 16) la codificación teórica establece la relación entre las categorías de reglas analíticas y guía la construcción de la teoría que emerge.

Sintetizando las diferencias entre Glaser y Strauss, y siguiendo a Egan (2002), es posible utilizar el siguiente procedimiento metodológico para desarrollar una investigación apoyados en la TF:

Inicios de la aplicación del método

En general, la investigación de la TF inicia con la selección de un tema y de un espacio geográfico. Este tema puede ser descrito de diversas formas, en diferentes niveles, y puede incluir un fenómeno específico, un lugar o un contexto: "un territorio a explorar", según Guillemette (2006). Debe precisarse que el investigador debe evitar sus predisposiciones o sus preconcepciones del fenómeno. La literatura sobre el tema investigado debe ser ignorada hasta que el proceso inicie. Desde el comienzo, el investigador debe concentrarse en analizar las primeras observaciones, manteniendo en alerta su "sensibilidad teórica" con el fin de poder detectar las categorías que emergen, para luego ponerla en contacto con ellas (Connell y Lowe, 1997).

Durante esta primera etapa debe considerarse, incluso, el tiempo consagrado a la precisión de la pregunta específica de investigación y a la definición de la posible información a recolectar. Se recomienda que el investigador tome consciencia del contexto de la investigación, considerando los factores culturales, sociales, organizacionales y personales que pueden influir en el desarrollo de la misma. El investigador debe estar preparado para cambiar el desarrollo de la investigación en conformidad con los resultados obtenidos.

Selección de los datos

Durante esta etapa deben considerarse la localización y la identificación de las potenciales fuentes de datos asociadas con la pregunta de investigación ya que, a pesar de las deliberaciones concernientes al paso preliminar de la recopilación de información, el paso no consigue ser programado antes de que la teoría nazca (Glaser y Strauss, 1967). Un proceso específico de muestreo no puede tampoco ser proyectado dado que este se desarrolla a lo largo de la investigación. Este proceso debe ser flexible y dialéctico. Las decisiones de muestreo dependen de las categorías y de la teoría emergente. Glaser y Strauss (1967) proponen el muestreo teórico, definido como la recopilación de datos en aras de originar teoría; esto implica que el investigador extraiga, codifique, examine los datos y resuelva qué nuevos datos debe recolectar y dónde hallarlos para interpretar la teoría que surge. Este proceso es controlado por las teorías emergentes.

Este proceso de recopilación de datos es “orientado” por la teoría naciente. Sin embargo, la lectura de la literatura existente no se abandona durante las etapas iniciales. Ella es esencial, aunque en un dominio sustantivo diferente de la investigación; es particularmente importante durante las diferentes etapas de la recolección de datos. Trabajos comparables no son consultados a fin de evitar la internalización de las perspectivas y las hipótesis de colegas en campos cercanos al del estudio. Sin embargo, una vez que la teoría es generada, se desarrolla un trabajo de esta naturaleza a fin de realizar comparaciones, establecer similitudes u ofrecer una perspectiva alternativa (Pettigrew, 2000)

Este proceso flexible contrasta de manera notoria con la inflexibilidad tradicional de las estrategias de muestreo con las cuales son establecidos, con antelación, los individuos, los grupos, los lugares y las comunidades a partir de una teoría predeterminada. Contrario a la definición precisa —cantidad estadísticamente significativa— de una población a ser estudiada, tratando de controlar variables, momentos y lugares específicos, el muestreo

teórico de la TF busca detectar los informantes y las situaciones que contribuyan a la comprensión del fenómeno. El investigador debe asumir una actitud de "mente abierta" (open mind) y estar preparado para toda eventualidad a lo largo del proceso. Su sensibilidad teórica es clave.

ganz1912

Recolección progresiva de los datos

Glaser y Strauss han subrayado la importancia de utilizar datos de diferentes fuentes a fin de exponer variadas perspectivas y, de esta manera, poder construir marcos conceptuales específicos. Aunque las entrevistas hayan sido las más utilizadas, los datos de una investigación de la TF deben ser recolectados a través de una combinación de métodos que incluyan observaciones y fuentes documentales.

No se dispone de un tiempo específico para terminar la investigación puesto que todo depende del análisis y de la saturación teórica, entendida como la composición de fronteras empíricas de datos que sustentan la unión y consistencia teórica (Glaser y Strauss, 1967). Este proceso progresivo tiene en cuenta el intercambio entre los datos recolectados en una atmósfera natural, los códigos, las categorías y las exposiciones razonadas desarrolladas durante la investigación. La dirección de los datos gana precisión a medida que el proceso avanza. A través de la recopilación de los datos, los conceptos devienen más específicos y los métodos de interrogación más estructurados.

Análisis de los datos

El análisis de datos incluye el método comparativo constante para generar y analizar datos (Locke, 2001). Estas actividades son consideradas y caracterizadas como generadoras e integradoras de las categorías y sus propiedades, así como factores delimitadores y formadores de la teoría emergente (Dey, 1999). La dinámica del fenómeno hace que cada análisis de datos se convierta en factor de producción del siguiente, como en un espiral acumulado de información.

Aunque se trate de mantener un curso uniforme de acción, predomina la variabilidad que, a su vez, depende del investigador y del tema de investigación. Solo el investigador, a través de su comprensión de la calidad de los datos, es quien establece el tiempo consagrado a cada fase. Aunque su creatividad, su sensibilidad y su capacidad de entendimiento sean importantes, los resultados dependen de su dedicación para alcanzar una comprensión meticulosa de la realidad social en estudio y del sistema comparativo que le permite interpretar y exponer el sentido de los datos compilados. En el investigador se conjugan el arte y la ciencia necesarios para el desarrollo de una investigación en el marco de la TF. Su capacidad de escuchar los datos, de leerlos y de comprenderlos es la clave para construir una teoría que refleje la realidad social en estudio.

Este proceso de análisis exige que los datos sean divididos en notas de observación, documentos adquiridos y transcripción de entrevistas. La codificación ha sido identificada como la actividad de análisis inicial para el establecimiento de categorías. De acuerdo con Locke (2001), la codificación incluye tres componentes: denominación, comparación, registro de notas.

- La denominación incluye los intentos del investigador por conceptualizar y por desarrollar significados abstractos de los incidentes y de las observaciones registradas en la documentación de los datos en función de la articulación de lo que él ha percibido,

se produce o se está expresando. Después de una consideración cuidadosa, el incidente recibe un nombre que es descrito desde diferentes ángulos.

- La comparación implica el desarrollo de un nombre común — categoría— para múltiples incidentes u observaciones de los datos. Este proceso es clave para crear categorías conceptuales y sostener el mejoramiento del nombre de la categoría.

- El registro de datos (memoing) es el acto de tomar notas. Este registro es de dos tipos: a) aquel que captura las ideas producidas por un incidente en un campo del conocimiento; b) aquel que registra las ideas producidas, posteriormente, como propiedades de categorías detectadas e ideas teóricas emergentes.

Como puede verse, en general, los incidentes son codificados en categorías. A través de la comparación de cada incidente con los incidentes previos dentro la misma categoría, el científico desarrolla las propiedades teóricas de las categorías y las dimensiones de tales categorías (Partington, 2000). A medida que el estudio avanza, el foco cambia de la comparación de incidentes con otros, a la comparación de incidentes con las propiedades de las categorías que han resultado de las comparaciones iniciales de los incidentes. El proceso de muestreo teórico y de comparación constante se dirige hacia la saturación teórica del conjunto reducido de categorías en el interior de los límites de la teoría emergente. Los memos —registros de ideas relativas a las categorías— y las mismas categorías forman la base de la teoría descubierta. Investigada en diferentes campos y en contextos más amplios, la teoría sustantiva puede ser desarrollada en una teoría formal común más amplia (Partington, 2000).

Finalmente, es necesario especificar algunos términos propios de la TF: a) una categoría es considerada independientemente de un componente conceptual de una teoría; b) una propiedad es un elemento de la categoría; c) las categorías y sus propiedades relacionadas pueden variar de acuerdo con su grado de concreción o de abstracción; d) las categorías son más que nombres asignados a diferentes eventos (incluyen la conceptualización de algunas de sus

características), y e) las categorías no son vistas solamente como representaciones de datos, sino también como “indicadores de datos” (Dey, 1999).

En suma, el proceso de análisis de datos refleja una amalgama de datos en sí misma que surge a partir del muestreo teórico (Glaser y Strauss, 1967).

ganz1912

Conclusiones de la investigación con el método

La investigación de la TF termina cuando el investigador ha detectado un punto de saturación de los datos y se ha develado una teoría emergente. La saturación de los datos se hace evidente cuando su recopilación no contribuye más a la elaboración del fenómeno en estudio. Esta decisión es discrecional del investigador. La calidad del proceso será determinada con los criterios de evaluación de la TF, con los cuales se determinará la calidad de la teoría desarrollada como producto de la investigación.

Una vez que la saturación sea evidente se debe desarrollar el marco estructural a través de la clarificación de las asociaciones entre las categorías centrales, sus propiedades y las otras categorías. Este proceso es el que conduce a la formulación de una TF.

Presentación de los resultados

Como ha sido concebido por sus creadores, la TF exige conservar una exactitud rigurosa de los datos con los cuales se construye la teoría (Glaser y Strauss, 1967). Por esta razón, el investigador debe asegurar que ha respetado las exigencias del método de comparación constante a fin de que la teoría producida disponga de argumentos suficientes para reflejar la realidad social del "territorio en exploración" desde un punto de vista teórico. Este método requiere una comparación constante entre los incidentes encontrados en los datos y el surgimiento de los conceptos teóricos (Barnes, 1966)

Los resultados obtenidos a lo largo del proceso son presentados como una "teoría sustantiva" y no como una "teoría formal" (Suddaby, 2006). La teoría sustantiva es el vínculo estratégico en la formulación y la generación de la TF formal: muy a pesar de que la TF se pueda dar después de la toma de los datos, es muy importante y más asertivo iniciar la TF posterior a la teoría sustantiva (Glaser y Strauss, 1967). Por ello, es difícil encontrar una TF formal que no sea estimulada, de cierta manera, por una teoría sustantiva.

La dinámica de "descubrimiento", en el sentido de desarrollar las nuevas y diferenciadas formas de comprender los fenómenos humanos (Guillemette, 2006), ha hecho de la TF una de las aproximaciones metodológicas de mayor aceptación y aplicación en el estudio de la cotidianidad humana. Los científicos seleccionan la TF como su metodología porque esta "reconoce nuevas ideas y pensamientos innovadores" (Guillemette, 2006).

Por otra parte, se debe aceptar que el producto de la TF es simple: no es una descripción factual, sino un compuesto de nociones cuidadosamente justificadas en el contexto social constituido en el marco de una categoría central (Glaser, 2004).

Igualmente, aparecen diferentes categorías con las cuales se construye la categoría central que da sentido a la teoría producida. Esta, a su vez, refleja el comportamiento de los actores y sus interacciones mutuas, experimentadas en la cotidianidad de sus vidas en determinado contexto. El aporte original a la construcción y el desarrollo de la ciencia es innegable (Glaser, 2001).

ganzi1912

Riesgos y oportunidades del método

Siendo una modalidad de investigación cualitativa, la TF debe ser sometida a todas las exigencias indicadas por Lincoln y Guba (1985), que sirven a su vez de referente de validación de los resultados obtenidos. Sin embargo, las particularidades de la TF exigen consideraciones adicionales. Una de las grandes dificultades que se tiene al evaluar la calidad de una investigación desarrollada para crear teorías es el significativo peso de la participación del investigador a lo largo del proceso. No solamente él decide cuál es la temática y sus límites, sino que depende de él el cómo avanza cada una de las etapas a recorrer. Es él quien determina qué tipo de datos buscar, el territorio a explorar, lo que hay que observar, a quién entrevistar, en qué dirección seguir, cuáles datos incorporar, cuándo detenerse, cuáles son las categorías definitivas, cuáles propiedades están asociadas a cada categoría y, finalmente, cuáles son las características descubiertas en la TF.

La TF, como método general de análisis comparativo, demanda cuatro criterios centrales para descubrir una teoría: acopladora (fit), entendible (understandability), generalizable (generalisability) y modificable (control) (Samik-Ibrahim, 2000). Es decir, para que las teorías sean consideradas útiles, deben adaptarse al mundo real, ser relevantes para las personas interesadas, trabajar a lo largo de un determinado rango de contextos y ser fácilmente modificables (Glaser y Strauss, 1967). Así, una "buena teoría" debe responder las siguientes preguntas: ¿La teoría se adapta al área sustantiva en la cual será utilizada? (acople), ¿los individuos no profesionales del área sustantiva entienden la teoría? (entendibilidad), ¿la teoría se aplica a un amplio rango de situaciones en el área sustantiva? (generalizabilidad) y, ¿la teoría permite al usuario tener control sobre "la estructura y los procesos de situaciones cotidianas, así como sus cambios a través del tiempo"? (control) (Glaser y Strauss, 1967).

Para ello, existen varios aspectos a considerar cuando se lee y evalúa la utilización operacional de una TF. Strauss y Corbin (1998) identificaron cuatro criterios: a) juicios en relación con la validez, la fiabilidad y la credibilidad de los datos, b) juicio de la teoría por sí misma, c) decisiones respecto a la adecuación del procedimiento de investigación utilizado para elaborar, producir y examinar la teoría, d) conclusiones sobre el fondo empírico de la investigación.

Para clarificar su aporte, Strauss y Corbin (1968) sugieren los siguientes criterios que pueden ser utilizados para evaluar el proceso de investigación: a) la exposición motivada sobre la selección de la muestra original, b) la elaboración de las principales categorías que han emergido, c) los eventos, los incidentes y las acciones que caracterizan las categorías centrales identificadas, d) una explicación de cómo las formulaciones teóricas influyeron o guiaron la recolección de los datos, e) la justificación del establecimiento de las relaciones entre categorías, f) la enumeración de las discrepancias en los datos y las modificaciones teóricas resultantes, y g) la exposición motivada de la selección de la categoría central.

Aunque los criterios para evaluar la TF no son convencionales, es necesario subrayar que estos son claves para examinar la lógica analítica empleada por el investigador (Strauss y Corbin, 1998). Por ello, la discusión en lo que respecta al proceso es tan importante como la misma elaboración teórica. En este sentido, para la evaluación del fondo empírico de cada investigación de la TF, Strauss y Corbin (1998) propusieron los siguientes criterios: a) la calidad de los conceptos producidos, b) las relaciones sistemáticas entre los conceptos, c) la calidad y la densidad de las conexiones conceptuales, d) la inclusión de las variaciones dentro de la teoría, e) la clara descripción de las condiciones bajo las cuales pueden encontrarse las variaciones, f) la relación del proceso de investigación y g) el significado de los descubrimientos teóricos.

Por su parte, Sudabby (2006) identificó una serie de insuficiencias detectadas en algunos trabajos de investigación, que han sido sometidos a publicación, que ponen en riesgo el avance y la consolidación de la TF como metodología para producir nuevas teorías que representen las realidades sociales estudiadas. Todas

estas deficiencias se transforman en trampas y dificultades que deben ser consideradas con suma atención puesto que ellas reflejan la falta de comprensión del rigor científico de los procedimientos aplicados:

La TF no es una excusa para ignorar la literatura: esta trampa puede haber comenzado gracias a una falta de comprensión del concepto de teoría sustantiva mencionado por Glaser y Strauss (1967). Para ellos, una teoría sustantiva se desarrolla en el surgimiento de la teoría forma. El verdadero riesgo de tener un conocimiento previo es que este puede contaminar la perspectiva del investigador. Existen varias formas de evitarlo. Barley (1986) sugiere escoger dos sectores sustantivos de investigación en el mismo contexto. Otra técnica consiste en mantenerse en alerta permanente respecto al hecho de que el investigador pueda estar influenciado por sus conceptos previos existentes. Otra solución es tratar de no ampliar mucho el objetivo de la investigación.

La TF no es una simple presentación de los datos "brutos": según Sudabby (2006), estas deficiencias detectadas en la presentación de los reportes de investigación pueden deberse a tres errores en la práctica de la investigación de la TF: 1) Existe una confusión entre la fenomenología y la TF. La fenomenología que hace hincapié en la experiencia subjetiva de los actores (Schütz, 1972) intenta captar lo que es rico y no lo que es mundano en las experiencias vividas por los actores y, en consecuencia, se preocupa más por mostrar los datos de manera "bruta" — como una demostración de autenticidad de la investigación —, que por intentar construir teorías que les den sentido a los datos. 2) El segundo error se debe a la incapacidad de destacar aquello que es evidente y claro a nivel conceptual. Esto es debido al hecho de que el investigador no ha podido, probablemente, completar el análisis de los datos. Este error solo puede ser superado con la interacción entre la recolección de los datos y su análisis, como lo indica el

método comparativo constante (Locke, 2001). 3) El tercer error puede deberse a que el investigador ha detenido la recolección de los datos muy rápidamente sin haber comprendido, de manera precisa, el verdadero significado de sus descubrimientos. La solución es enfatizar la aplicación de la "saturación teórica" como uno de los medios disponibles para verificar la TF.

La TF no es una prueba de teorías, un análisis de contenido o un conteo de palabras: este es un error que tiene su origen en la falta de claridad respecto a la ontología de la TF. En lugar de hacer afirmaciones verdaderas sobre la realidad, la TF busca obtener acuerdos sobre las relaciones entre los diferentes actores sociales y cómo tales relaciones e interacciones construyen de manera activa la realidad (Glaser y Strauss, 1967). Se ha perdido el sentido inductivo de la TF, reemplazándolo por una orientación deductiva con la que se pretende probar hipótesis.

La TF no es simplemente una aplicación corriente de una técnica a los datos: este error consiste en presentar la TF como una técnica relativamente mecánica. La TF es mostrada de diferentes maneras. La TF es presentada como un conjunto de reglas rígidas o como la utilización de un software especializado para efectuar el análisis textual. Un software puede ser un instrumento útil para organizar y codificar los datos, pero no para interpretarlos. Debe recordarse que la TF es un proceso interpretativo y no uno de carácter lógico-deductivo, en el cual el investigador es un elemento activo y el acto investigativo tiene un componente creativo que no puede ser relegado a un algoritmo matemático. Glaser (1978) utilizó el término "sensibilidad teórica" para describir la tensión esencial entre la aplicación mecánica de la técnica y la importancia de un acercamiento interpretativo.

La TF no es perfecta: a pesar de los notorios avances de la TF, esta ha sido criticada por varios investigadores. Algunos fundamentalistas y defensores dogmáticos no

dimensionan sus restricciones, asociadas generalmente a las dificultades que produce la "saturación teórica" (que es la que determina la detención del proceso). El debate alrededor de la "pureza" de la TF basa su argumento en las diferencias entre inducción y deducción. A pesar de que los procesos inductivos predominan en la TF, no es despreciable el aporte de los procesos deductivos. Esta combinación, llamada "abducción", es comprendida como "el proceso de formación de una hipótesis explicativa", transformándose en la operación lógica del proceso.

La TF no es fácil: aunque la flexibilidad de la TF permite que cada investigador adapte las reglas metodológicas generales a su propia investigación, este proceso no es fácil. Requiere del rigor y del cumplimiento estricto de etapas operacionales. La calidad de los resultados depende de la experiencia acumulada, del trabajo duro, de la creatividad y, ocasionalmente, de una dosis de buena suerte. La utilización del método comparativo constante implica una relación íntima y durable entre el investigador y el "territorio a explorar". Por ello, la personalidad, la experiencia, y el carácter del investigador son parte del proceso y deben ser parte explícita del análisis (Strauss y Corbin, 1998).

La TF no es una excusa para la ausencia de una metodología: de manera errónea, algunos investigadores asumen que en la TF "todo se vale". Todos y cada uno de los pasos deben cumplirse respetando las reglas indicativas sugeridas por sus autores originales y aplicadas por diferentes investigadores.

Habiendo indicado los diferentes riesgos de la TF, las circunstancias en las cuales ella puede ser aplicada son vastas y variadas. Su oportunidad más grande se deriva de su propósito esencial: crear teorías donde no existen o refrescar las aproximaciones teóricas respecto a ciertos fenómenos sociales poco o nada estudiados. Como se ha dicho, la TF fue propuesta por Glaser y Strauss (1967) como una metodología práctica para conducir investigaciones focalizadas en un proceso interpretativo en

el análisis de la productividad efectiva de significados y de concepciones empleados por los actores sociales en un entorno establecido (Gephart, 2004).

En este sentido, la nueva teoría debe ser desarrollada prestando cuidadosa atención al contraste entre lo que sucede realmente en las áreas (dimensiones sustantivas) y las interpretaciones que de tales contextos forman quienes hacen parte de estas últimas (Glaser y Strauss, 1967). Por esta razón, el trabajo del investigador se concentra en captar el proceso de interpretación por medio del cual los actores desarrollan sus propias acciones. Se trata de revelar el sentido amplio del conocimiento vivido por los sujetos en sus vínculos con el tiempo, el espacio y su historia personal (Stern, 1994), comprendiendo de manera explícita que las acciones de desarrollar teoría e indagar un estudio social hacen parte de un mismo sentido de investigación (Strauss y Corbin, 1998).

Desde esta perspectiva, una de las ventajas distintivas de la TF es que esta comienza con situaciones “enraizadas en la realidad”, con la intención de comprender la naturaleza de los incidentes observados y buscando sus propias explicaciones. Esta capacidad de los fenómenos estudiados permite desarrollar habilidades predictivas en los investigadores a fin de poderse explicar lo que puede suceder en una situación determinada (Douglas, 2003).

Como lo indicaron Martín y Turner (1986), la TF se utiliza mucho mejor cuando no existen hipótesis explícitas a validar o cuando tales hipótesis existen, pero son muy abstractas para ser validadas de una manera lógica y deductiva. La TF es más apropiada cuando los investigadores hacen frente a un fenómeno interesante que no tiene ninguna explicación y del cual se pretende revelar teoría a partir de datos (Glaser y Strauss, 1967).

Los métodos de la TF son considerados más ajustables cuando el propósito de la investigación es descubrir constructos teóricos que se encuentran en los individuos. El marco del investigador de la TF está dado por el significado simbólico de los artefactos, del vestirse, de los gestos, de las palabras o de los objetos que los individuos usan en la interacción con otros (Vyas, 2008).

En este sentido, su aporte es más significativo cuando se quieren desarrollar investigaciones en los países en vías de desarrollo. Considerando que la TF es una metodología de análisis combinada a la recopilación de datos, que recurre a contiguos elementos aplicados de forma sistemática para provocar una teoría inductiva en un área sustantiva (Glaser, 1992), su aporte al estudio, análisis e interpretación de la realidad contextual de diferentes fenómenos vividos es significativo (Samik-Ibrahim, 2000).

De manera similar, la TF podría ser útil para explorar problemáticas emergentes surgidas de novedosas aproximaciones al estudio del ser humano, particularmente en su condición de ciudadano y consumidor (García, 1989). Glaser y Strauss (1967) conservaron del pragmatismo americano la necesidad de enraizar la teoría en la realidad, dieron gran importancia a observar los hechos sociales in situ con el propósito de comprenderlos y destacaron la necesidad de sintetizar la información para concentrarse en dimensionar tanto el cambio social como los procesos y la complejidad de lo real. De la fenomenología, los autores retuvieron la decisión de poner en stand by las acepciones previas relacionadas con cierto fenómeno a fin de dejarlo hablar por sí solo.

Finalmente, la TF es el estudio cuidadoso y sistemático de la relación de la experiencia del individuo con la sociedad y la historia (Goulding, 1998). En consonancia con sus principios, la teoría evoluciona durante el proceso de investigación en sí, siendo producto del efecto continuo entre la recopilación de datos y su análisis (Charmaz, 1983; Glaser, 1978; 1992; Glaser y Strauss, 1967; Stern, 1994; Strauss, 1995).

El «so what» gerencial y académico

Locke (2001), en su libro *Grounded theory in management research* (Teoría fundamentada en investigación en management), hace una revisión del uso de la TF en estudios organizacionales y del management, concluyendo que la TF proporciona no solo la lógica general para el desarrollo de estudios cualitativos, sino también un modelo operativo para la construcción de teoría y de un lenguaje que la articula.

El desarrollo de la TF, desde sus orígenes en 1967, ha estado rodeado de críticas y de reflexiones alrededor de su concepción y de sus métodos propuestos y aplicados en diferentes dominios de la realidad social. Sin embargo, una buena parte de las críticas se ha derivado de la no comprensión de una manera precisa de su esencia. Aunque sea cierto que la metodología sufre por su aparente simplicidad (Suddaby, 2006), muchas de las técnicas primarias de la TF tienen un carácter de aumento constante puesto que la experiencia del investigador y su creatividad interpretativa son aspectos claves para la construcción de una nueva teoría (Scott y Howell, 2008).

De acuerdo con Charmaz (1983), tanto las hipótesis como los métodos analíticos de la TF han sido criticados por diferentes investigadores cualitativos. Se sugiere, por ejemplo, que a los investigadores les falta proporcionar atención adecuada tanto a las técnicas de recopilación de datos como a la calidad del material recolectado. Para refutarlo, Katz (1983) argumenta que la inducción analítica puede ser reforzada mediante un número más elevado de revisiones. Ello requiere comprender que los códigos y los conceptos no deben ser mutuamente incluyentes o excluyentes, sino trascendentes en el sentido de que un mismo código y su significación puede legítimamente pertenecer a diferentes casos.

Adicionalmente a estas preocupaciones fundamentales, Skodol-Wilson et al. (1966) ofrecen una síntesis de las principales concepciones erróneas tejidas alrededor de los aspectos metodológicos de la TF (Baker et al., 1992; Morse, 1994; Stern, 1994; Wells, 1995). Estas críticas giran en torno a tres aspectos: la erosión de la generación de la teoría, el cierre prematuro del proceso y las transgresiones metodológicas.

- La erosión de la generación de la teoría se relaciona con el debate producido por las divergencias en el desarrollo metodológico entre los autores originales. Estas divergencias se han aumentado dada la participación de otros investigadores quienes, sin tener contacto de primera mano con Glaser y Strauss, han inventado reglas rígidas para juzgar la credibilidad de los descubrimientos de la TF (Skodol-Wilson et al., 1996), rompiendo la esencia del método y su creatividad inherente. Algunos de ellos, refiriéndose al tamaño de la muestra, han sugerido un número ideal de entrevistas (entre 8 y 24) para alcanzar la saturación teórica; otros, también sin ninguna evidencia, recomiendan un número mínimo de entrevistas (12) (Riley, 1996), ignorando que el muestreo teórico es el conductor del proceso de recopilación de datos (Glaser y Strauss, 1967).

- El cierre prematuro es uno de los temas más debatidos, aunque a menudo sea una simple manera de reclamar el muy rápido abandono del terreno. Esto se ha hecho incluso y, sobre todo, para subrayar el poco análisis de los datos textuales o narrativos. La TF requiere que el investigador se mueva a través de una secuencia de etapas sucesivas, comenzando con los códigos in vivo o los códigos "abiertos" (derivados directamente de los datos) para ir hacia otros más "abstractos" o de segundo nivel y, para terminar, finalmente, con códigos "conceptuales" y "teóricos", los cuales constituyen los bloques de la teoría. Todo ello toma tiempo.

- La transgresión metodológica se refiere a la natural transgresión de la filosofía y la metodología de la TF (Skodol-Wilson y Ambler-Hutchinson, 1996). Muy frecuentemente se evidencian confusiones. No solamente la investigación fenomenológica se presenta como la TF (Baker et al., 1992; Wells, 1995), sino que los cánones de la

investigación cuantitativa son modificados también y aplicados a los datos, describiendo los resultados en términos positivistas: muestreo aleatorio, confiabilidad, validez estadística, variables independientes, variables dependientes (Baker et al., 1992). Se ha perdido de vista que el investigador de la TF debe desarrollar interpretaciones teóricas de los datos más que buscar, explícitamente, una interpretación final de los mismos datos (Charmaz, 2005). Cuando el investigador utiliza la TF asumirá el compromiso de “abstraer” los datos y concebir teóricamente (Goulding, 2000). Además, las explicaciones teóricas de las conductas tienen que seguir el proceso de reconocer el contexto y el cambio.

Ante estas realidades, es el momento de que los académicos den una dirección más definida a la utilización de la TF en sus propias investigaciones. La TF no puede continuar siendo practicada como una metodología de “libertad absoluta” sin correr el riesgo de transformarse en algo insignificante (Suddaby, 2006). Existe una clara necesidad de introducir más disciplina en la aplicación de la metodología, eliminando ciertas laxitudes y desórdenes que prevalecen actualmente (Jones y Noble, 2007). Algunos investigadores inexpertos pretenden continuar viendo la TF como una investigación cualitativa relativamente fácil de aplicar (Bryan, 2007; Suddaby, 2006).

A propósito de la investigación de la TF, siguen existiendo aún ciertas preguntas que no han sido resueltas y que continúan nutriendo de manera activa el debate actual: ¿la mayor parte de la investigación de la TF se dirige hacia un conjunto particular de preguntas?, ¿cómo la TF administra la relación entre una acción y un contexto?, ¿cómo la TF analiza el cambio a través del tiempo?, ¿es la TF algo más que una simple variante de la metodología cualitativa?, ¿la TF puede presumir un particular marco conceptual (como el paradigma de la codificación)?, ¿la TF debe embalsamar los códigos in vivo?, ¿la TF requiere un paquete específico de procedimientos metodológicos?, ¿utilizando la TF los investigadores pueden proclamarse objetivos?, ¿la TF es soportada en una realidad externa?, ¿la TF puede ser verificada como es descubierta?

Recuadro 1. Etapas claves de la teoría enraizada en los datos, TF (Grounded Theory, GT)

ganz1912

Etapa 1: Inicio de la investigación

- Selección de un campo a estudiar y de un territorio a explorar. Este puede ser descrito de diversas formas, en diferentes niveles, y comprender un fenómeno específico, un lugar, o un contexto.
- Ignorar la literatura sobre el tema hasta que el proceso inicie.
- El investigador debe concentrarse en analizar las primeras observaciones.
- Tiene que mantenerse en alerta la “sensibilidad teórica”.
- El investigador debe estar preparado para cambiar el desarrollo de la investigación.

Etapa 2: Selección de datos

- Localización e identificación de potenciales fuentes de datos.
- Aplicación del muestreo teórico donde no hay una definición precisa —cantidad estadísticamente significativa— de la población a ser estudiada.
- El investigador debe asumir una actitud open mind.
- La sensibilidad teórica es clave.

Etapa 3: Iniciación y recolección de datos

- Utilización de datos de diferentes fuentes a fin de exponer las variaciones.
- No se dispone de un tiempo específico para terminar la investigación.
- Todo depende del análisis y de la “saturación teórica”.
- Hay intercambios entre datos, códigos, categorías y exposiciones razonadas.
- Los conceptos se hacen más específicos y los métodos de interrogación más estructurados.

Etapa 4: Análisis de datos

- Utilización del “método de comparación constante” para generar y analizar los datos.
- La creatividad, la sensibilidad, la capacidad de comprensión y la dedicación del investigador son importantes.
- Los datos son divididos en notas de observación, documentos adquiridos y transcripción de entrevistas.
- El proceso de codificación incluye tres fases:
 - La denominación incluye la conceptualización y el desarrollo de significaciones abstractas de los incidentes.
 - La comparación, incluye el desarrollo de un nombre común, una categoría para múltiples incidentes u observaciones.
 - El registro de datos (memoing): 1) capturar ideas producidas por un incidente en el tema, 2) registro de ideas producidas como propiedades de categorías detectadas e ideas teóricas emergentes.

Etapa 5 : Conclusión de la investigación

- La investigación termina cuando el investigador detecta un punto de saturación.
- Cuando esta saturación es evidente se debe desarrollar el marco estructural de asociaciones entre las categorías centrales, sus propiedades y las otras categorías.
- Este proceso es el que conduce a la formulación de una GT.

Ejemplo práctico de la utilización de la teoría fundamentada (Páramo, 2009):

- Territorio a explorar: tienda de barrio.
- Pregunta de investigación: ¿será la tienda tradicional colombiana un espacio de reforzamiento cultural del consumidor?
- Tiendas de barrio: son negocios micro empresariales generalmente desarrollados por un grupo familiar en una escala muy pequeña y dentro de los cuales se expenden productos de primera necesidad, a veces a crédito.

ganz1912

Etapas 1: Inicio de la investigación

Poco o nada se había desarrollado para comprender al consumidor de la tienda de barrio y el mundo en el que se halla inserto y que lo impulsa a mantener relaciones cercanas con su tienda preferida, su tendero y su entorno. Aunque se había detectado un conjunto de valores y creencias que dan cuenta del consumidor de la tienda tradicional, no se había profundizado en las relaciones entre tenderos, tienda y consumidores.

La complejidad inmersa en el tejido social construido alrededor del significado sociocultural que ha tenido la tienda desde sus orígenes más remotos exigió, en primer lugar, identificar las representaciones mentales de los consumidores en relación con la tienda tradicional en su propio contexto cultural; es decir, cómo los consumidores perciben la tienda. Después, fue necesario definir una tipología de consumidores quienes, sobre la base de determinadas consideraciones culturales, distinguen diferentes valores agregados; es decir, cómo los consumidores se ven a sí mismos frente a su tienda. Posteriormente, fue indispensable describir y comprender la estructura de la relación entre el consumidor y su tienda, así como conocer el rol que juegan la cultura y sus dimensiones en tal relación; es decir, de qué manera los consumidores se conectan de una forma estructural con su tienda y cómo la cultura moldea tal relación. Después, se buscó conocer si la producción experiencial es una característica social o cultural en el contexto de la tienda tradicional en Colombia. Y, finalmente, se intentó dimensionar la relación existente entre la actitud temporal y la acción del consumidor colombiano de la tienda tradicional.

Etapas 2: Selección de los datos

- Durante el desarrollo de esta investigación se le dio prioridad a los datos y a las acciones en situaciones reales de consumo (adquisición, consumo y apropiación), a la participación experiencial de larga duración en el universo del consumidor y al crecimiento de los datos de múltiples fuentes; el proceso de recolección de los datos fue dictado por la dinámica del fenómeno estudiado.

- Como fuente primaria de base fueron consultados, observados y analizados 55 consumidores habituales de la tienda tradicional colombiana que habitaban en seis ciudades del país: tres grandes (Barranquilla, Cali, Medellín) y tres intermedias (Neiva, Manizales, Valledupar).

- La selección de estas ciudades obedeció a la dinámica de la investigación y a la representatividad de la vasta complejidad cultural del país, cuyos orígenes multiétnicos han sido reconocidos por ser una particular combinación de ancestros y de historia.

Etapas 3: Inicio y recolección de los datos

- Los informantes fueron escogidos de manera estratégica a criterio del investigador y su equipo de trabajo de acuerdo con el nivel de crecimiento de la investigación y de la comprensión del fenómeno estudiado.

- Siempre se trató de mantener un equilibrio entre la intención declarada de comprender en profundidad el fenómeno de consumo de la tienda tradicional en términos de adquisición, consumo y apropiación, y la necesidad detectada durante las primeras exploraciones del terreno de definir bases homogéneas de comparación entre las diferentes capas socio-económicas.

- La selección de los entrevistados fue hecha de manera progresiva a partir de los resultados que se obtuvieron y que permitieron producir los conceptos preliminares que, a su turno, permitieron la definición de las categorías descriptivas base de las categorías de un orden mayor, factores claves para la estructuración de la teoría emergente sobre el comportamiento del consumidor de la tienda tradicional colombiana.

- Se entrevistaron 36 mujeres y 19 hombres: 16 pertenecientes al nivel socioeconómico alto, 21 al medio y 18 al bajo. Se utilizó una entrevista semi-estructurada no dirigida a fin de tener parámetros de comparación entre las diferentes unidades investigadas, así como para que los informantes tuviesen la libertad suficiente para expresarse sin ninguna dificultad.

Etapas 4: Análisis de los datos

Para desarrollar bien este análisis y pasando de una dimensión individual a una de carácter colectivo con sentido y significación social, se efectuó el siguiente procedimiento:

1.Lectura y relectura de todo el material disponible: transcripciones literales de los textos de las entrevistas hechas a cada uno de los informantes, registros videográficos y fotográficos, notas y diarios de campo, transcripciones de las sesiones de grupo y retratos validados.

2.Interpretaciones de las afirmaciones hechas por los informantes y por los investigadores para descubrir preliminarmente el concepto o constructo teórico que, de manera más comprensiva, pudiese explicar la conducta o la circunstancia en estudio.

3.Debate intersubjetivo entre los investigadores para consensuar la asignación teórica asociada a cada una de las afirmaciones en minucioso examen.

4.Contrastaciones teóricas de cada concepto acordado entre los investigadores a través de la búsqueda del sustento conceptual que explicara y especificara los descubrimientos obtenidos.

5.Construcción de las respectivas matrices de análisis.

6.Estructuración acumulada de respuestas en una matriz de resultados globales en la cual fueron sintetizadas y detectadas tanto las categorías compartidas como aquellas en las cuales persistieron las diferencias.

7.Examen preliminar de los resultados totales a fin de dar forma a la estructuración de una teoría extraída de las circunstancias vividas por el consumidor de la tienda tradicional colombiana.

8.Análisis de las categorías de base que dan sentido a la conducta individual a partir de la perspectiva cultural de Schein (1995), en la cual la conducta y los artefactos —lo visible— son explicados por los valores y las creencias que, a su vez, son explicados por el mundo subyacente —lo oculto— y aquello que un grupo humano comparte como parte de su identidad.

Etapas 5: Conclusión de la investigación

- La tienda de barrio es un “espacio”, en el sentido de ser un “lugar” (Bergadaà, 2008), fuertemente simbolizado. En ella puede leerse, en parte o en su totalidad, la identidad de quienes interactúan en su interior de forma permanente (Augé, 1993; 2007).

- La confianza mutua transformada en sólida amistad y en profunda intimidad y complicidad ha permitido ratificar los auténticos lazos creados en la cotidianidad de sus propias vidas.

- La tienda es un “lugar”, no un “no-lugar” (Auge, 1993). En ella se promueve la permanencia de los consumidores, las interacciones entre ellos y la vida en comunidad.

- La tienda es un espacio donde se estructuran las relaciones en un tiempo y en un lugar concretos (Giddens, 1984), y donde se encarnan las experiencias y las aspiraciones individuales y colectivas de quienes crecen a su alrededor y en contacto con ella.

- Es un “espacio vivido” (Gómez, 2000), el de las experiencias humanas, cotidianas (Cassirer, 1989).

- En la tienda se inician, se desarrollan, se conservan y se reproducen las relaciones sociales tejidas tiempo atrás como una evidente expresión de la proximidad en todas sus dimensiones (Grossetti, 1998; Bergadaà et Amraoui, 2006; Le Boulch, 2001).

- Los fuertes lazos sociales son en parte los responsables de reproducir la cultura y sus manifestaciones más conocidas.

- La tienda como “institución” es una forma social compleja que se autorreproduce a través de los patrones de actividad humana relativamente estables y en un contexto determinado (Turner, 1997).

- Por definición, las instituciones son la característica más durable de la vida social (Giddens, 1984) y la tienda ha demostrado a lo largo de su larga existencia (Colmenares, 1989) ser capaz de hacer frente a las más duras amenazas y ataques que se le han hecho desde diferentes perspectivas, intereses e instituciones.

- A través de las representaciones mentales que tienen los consumidores de su tienda, se ha descubierto una tipología de tiendas. Mientras que algunas personas las evocan desde su propio

imaginario por su aspecto físico —“lugar-comodidad”—, otros la ven como un lugar próximo a su historia, íntima y cómplice —“medio-cómplice”— y otros más las codifican mentalmente por la función de intermediación —“plaza-hábito”— (Bergadaà y Del Bucchia, 2007) que ellas cumplen.

- Apoyados más en valores agregados que sobre la base de determinadas consideraciones culturales, distinguen a los consumidores de la tienda tradicional colombiana; se detectaron tres grandes categorías de consumidores: a) una, asociada a la experiencia producida en contacto con la tienda, en la que se favorecen los afectos y la interacción entre consumidores y tenderos a través de la creación de redes de apoyo mutuo como una evidencia de la “proximidad social”; b) otra, en relación con la dependencia que tienen algunos consumidores de la tienda en una expresión de “proximidad relacional” (Grossetti, 1998), y c) una última, en la cual se le dan preponderancia a los aspectos comerciales en relación con una “proximidad funcional” (Bergadaà y Amraoui, 2006).

- La estructura de la relación establecida de manera constante entre consumidores y tenderos muestra una triple aproximación: a) una, basada en los aspectos comerciales como causas determinantes de la naturaleza de la interacción detectada en una suerte de “proximidad funcional” (Bergadaà y Amraoui, 2006); b) otra, en relación con la distancia y la localización física de las tiendas cerca de la residencia de los consumidores como una manifestación muy colombiana de la proximidad espacial que Bergadaà y Amraoui (2006) denominan “proximidad geográfica” y, c) una última, en la cual por prevalecer más los factores sociales y humanos podría inscribirse en la denominada “proximidad relacional” (Grossetti, 1998).

- Los resultados obtenidos en la búsqueda de la influencia de las dimensiones culturales en la estructura de la relación entre consumidores y tenderos han descubierto valores, creencias y costumbres en su base. Algunas de las creencias están relacionadas directamente con la tienda, otras con el tendero y otras con el barrio y sus circunstancias. Algunas costumbres se han clasificado en

relación con el hábito de aprovisionamiento constante o esporádico de la proximidad funcional y otras en relación con la tienda en su carácter relacional (Guedon, 2005).

- Las emociones producidas en el encuentro entre consumidores y tenderos están relacionadas con la búsqueda de identidad, ubicada en el imaginario colectivo (Bouchard, 2003); de esta forma, los lazos sociales, la autenticidad, la proximidad y lo local (Carù y Cova, 2006) se ubican más en la comunidad y menos en el individuo.

- El análisis de la relación entre la actitud temporal y la acción del consumidor colombiano de la tienda tradicional (Bergadaà, 1990) permite afirmar que el futuro de la tienda está asegurado.

- La "proximidad identitaria" como categoría central que, al ver a la tienda de barrio como un espacio de reforzamiento cultural del consumidor, es la que le da sentido a la interacción cotidiana entre consumidores y tenderos en una perspectiva cultural y de acuerdo con determinados valores agregados detectados en el entorno de la cultura colombiana.

Referencias

Annells, M. (1996). Grounded Theory Method: Philosophical Perspectives, Paradigms of Inquiry, and Postmodernism. *Qualitative Health Research*, 6(3), 379-393.

Augé, M. (1993). Los no-lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobre modernidad. Barcelona, España: Editorial Gedisa.

_____. (2007). Sobre modernidad. Del mundo de hoy al mundo de mañana. *Contrastes: Revista cultural*, 47, 101-107

Avena, E. (2005). The experience of responsibility-based management in decision making: a grounded theory study, (Dissertation). University of Phoenix, United States.

Baker, C; Wuest, J. and Stem, P. (1992) Method Slurring: The Grounded Theory/Phenomenology Example. *Journal of Advanced Nursing*, 17(11), 1355-1360.

Bakir, A. and Bakir, V. (2006) Unpacking complexity, pinning down the "elusiveness" of strategy. A grounded theory study in leisure and

cultural organizations *Qualitative Research in Organizations and Management. An International Journal*, 1(3).

Barley, S.R. (1986). Technology as an occasion for structuring: Evidence from the observations of CT scanners and the social order of radiology department. *Administrative Science Quarterly*, 31, 78-109.

Barnes, D.M. (1996). An Analysis of the Grounded Theory Method and the Concept of Culture. *Qualitative Health Research*, 6(3), 429-441.

Bergadaà, M. (1990). The role of time in the action of the consumer. *Journal of consumer research*, diciembre, 17, 289-302.

_____. (2008). "L'artisanat d'un métier d'art: l'expérience de l'authenticité et sa réalisation dans les lieux de rencontre entre artisan et amateur", *Éclairé*, Vol. 23, No. 3, pp. 5- 25

Bergadaà, M. y Amraoui, L. (2006). La proximité au lieu de vente: comment implique-t-elle le client? *Observatoire de Vente et Stratégies du Marketing (OVSM)*. HEC. Université de Genève. Suisse

Bergadaà, M. y Del Bucchia, C. (2007). L'interface commercial: simple lieu ou space de rencontre avec le client? *Observatoire de Vente et Stratégies du Marketing (OVSM)*. HEC. Université de Genève. Suisse.

Bouchard, G. (2003). Raison et contradiction. Le mythe au secours de la pensée. Québec, Canadá: Nota bene/Céfan,

Bryant, A. (2002). Re-grounding grounded theory. *JITTA: Journal of Information Technology Theory and Application*, 4(1).

Bryan, M.A. (2007). I am my brother's keeper: Developing a satisfying mentoring relationship. *Dissertation Abstracts International*, 68, (1), 213.

Carù, A. y Cova, B. (2006). Expériences de consommation et marketing expérientiel. *Revue Française de Gestion*, 161(2), 99-114.

Cassirer, E. (1989), *Antropología cultural. Introducción a una filosofía de la cultura*. En E. Imaz (Trad.), *Colección Popular*. Ciudad de México, México: FCE.

Charmaz, K. (1983). The grounded theory method: an explication and interpretation. In R. Emerson (Ed.), *Contemporary Field*

Research: A Collection of Readings, Little Brown Company. Boston, United States: MA.

_____. (2005). Grounded theory in the 21st century. In N.K. Denzin and Y.S. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research*.

Colmenares, G. (1989). *La economía y la sociedad coloniales 1550-1800*. Bogotá, Colombia: Planeta.

Connell, J. and Lowe, A. (1997). Generating grounded theory from qualitative data: The application of inductive methods in tourism and hospitality management research. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3, 165-173.

Corbin, J. and Strauss, A. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons and evaluative criteria. *Qualitative Sociology*, 13, 3-21.

Curry, E.L (2003). The Use of Grounded Theory as a Knowledge Development Tool. *Journal of Theory Construction y Testing*, 7(2).

Dey, I. (1999). *Grounding grounded theory*. London, England: Academic Press.

Douglas, D. (2003) *Grounded theories of management: A methodological review* Management Thousand Oaks. CA, United States: Sage.

Egan, T.M. (2002). Grounded theory research and theory building. *Advances in Developing Human Resources*, 4(3), 277-295

Fagerhaugh, S. Y. (1986). Analysing data for basic social processes. In W. C. Chenitz y J. M. Swanson (Eds.), *From practice to grounded theory: Qualitative research in nursing*. Menlo Park, CA, United States: Addison-Wesley.

García-Canclini, N. (1989) *Culturas híbridas: Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Ciudad de México, México: Grijalbo.

Gephart, R.P. (2004). Qualitative research and the Academy of Management Journal *Academy of Management Journal*, 47, 454-462.

Giddens, A. (1984). *The constitution of society. Outline of the theory of structuration*. Berkeley and Los Angeles, United States: University of California Press.

Glaser, B. and Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago, United States: Aldine Press.

Glaser, B.G. (1978). Theoretical sensitivity. Mill Valley, CA, United States: Sociology Press.

_____. (1992). Basics of grounded theory analysis. Mill Valley, CA, United States: Sociology Press.

_____. (1995). "A Look at Grounded Theory: 1984 to 1994". In Glaser, B.G. (Ed.), Grounded Theory: 1984-1994 (pp.3-17). Mill Valley, CA, United States: Sociology Press.

_____. (2001). The Grounded Theory Perspective: Conceptualization Contrasted with Description. Mill Valley, CA, United States: Sociology Press.

_____. (2004). Remodeling Grounded Theory Forum Qualitative Social Research, 5(2)

Gómez, J.C. (2000). La experiencia cultural del espacio: el espacio vivido y el espacio abstracto. Una perspectiva ricoeureana. Investigaciones Geográficas. Boletín del Instituto de Geografía, UNAM. 44, 119-125.

Goulding, C. (1998). Grounded Theory: The Missing Methodology on the Interpretivist Agenda. Qualitative Market Research: An International Journal, 1(1), 50-57.

Goulding, Ch. (2000). Grounded Theory Methodology and Consumer Behaviour, Procedures, Practice and Pitfalls. Advances in Consumer Research, 27(1), 261-266.

Grossetti, M. (1998). La proximité en sociologie: une réflexion à partir des systèmes locaux d'innovation», in Approches multiformes de la proximité. Paris, Francia: Hermès.

Guedon, J. (2005). Approches de la notion de proximité en sciences sociales. Ecole de Management de Normandie. Cahier de recherche en management, 36.

Hammersley, M. (1989). The Dilemma of Qualitative Method. London, England: Routledge

Hindle, K. (2002) A grounded theory for teaching entrepreneurship using simulation games. Simulations y Gaming, 33(2), 236-241

Hirschman, E. C. and C. J. Thompson (1997). Why Media Matter: Toward a Richer Understanding of Consumers Relationships with Advertising and Mass Media. Journal of Advertising, 26(1), 43-60.

Hunt, J. G. and Ropo, A. (1995). Multi-level leadership: Grounded theory and mainstream theory applied to the case of general motors", *Leadership Quarterly*, 6, (3), 379-412.

Joannides, V. and Berland, N. (2008) Grounded theory: quels usages dans les recherches en contrôle de gestion? /Grounded theory: what uses in management accounting research?. *Comptabilité contrôle audit*, 22, 141-162.

Jones, D., Manzelli, H. y Pecheny, M. (2004). Grounded theory. Una aplicación de la teoría fundamentada a la salud. En Kornblit, A.L. (Ed.), *Análisis de Datos en Metodologías Cualitativas*. Buenos Aires, Argentina: Biblos.

Jones, R. and Noble, G. (2007). Grounded theory and management research: a lack of integrity? *Qualitative Research in Organizations and Management. An International Journal*, 2(2), 84-103.

Katz, J. (1983). A Theory of Qualitative Methodology: The Social System of Analytical Fieldwork. In R. Emerson (Ed.), *Contemporary Field Research: A Collection of Readings*. Boston, United States: Little Brown Company.

Komives, S.R., Mainelle, F.C., Longerbeam, S.D., Osteen, L. and Owen, J. (2006). A Leadership Identity Development Model: Applications from a Grounded Theory. *Journal of College Student Development*, 47(4).

Le Boulch, G. (2001). Approche systémique de la proximité: définition et discussion. *Troisièmes Journées de la Proximité*, 13(14).

Leonard, D. and Mcadam, R. (2002). The strategic dynamics of total quality management; A grounded theory research study. *The Quality Management Journal*, 9(1).

Lincoln, Y. S. and Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA, United States: Sage.

Locke, K. 2001. *Grounded theory in management research*. London, England: Sage.

Maijala, H. Paavilainen, E. and Astedt-Kurki, P. (2004). The use of grounded theory to study interaction. *Nurse Researcher*, 11(2), 41-55.

Martin, D. (2007) "Management learning exercise and trainer's note for building grounded theory in tourism behavior", *Journal of Business Research*, Vol. 60, No. 7.

Martín, P. and Turner, B. (1986). "Grounded theory and organizational research", *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 22, pp. 141-157.

Morse, J.M. (1994). *Emerging from the Data: The Cognitive Process of Analysis in Qualitative Enquiry*. In J.M. Morse (Ed.), *Critical Issues in Qualitative Research Methods* Thousand. California, United States, Sage.

Páramo, D. (2009). *Le commerce traditionnel colombien: un espace de renforcement culturel pour les consommateurs* (Tesis de doctorado). Université de Genève, Ginebra, Suiza.

Parker, L. and Roffey, B. (1997). Methodological themes back to the drawing board: revisiting grounded theory and the everyday account's and manager's reality. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 10(2).

Parry, K. (1998) Grounded theory and social process: A new direction for leadership research. *Leadership Quarterly*, 9(1), 85-105.

Partington, D. (2000). Building Grounded Theories of Management Action. *British Journal of Management*, 11, 91-102.

Pauleen, D.J. Corbitt, B. and Yoong, P. (2007). Discovering and articulating what is not yet known Using action learning and grounded theory as a knowledge management strategy. *The Learning Organization*, 14(3), 222-240.

Peirce, C. (1903). *The essential Pierce: Selected philosophical writings*. Indiana, United States: Indiana University Press.

Pettigrew, S. (2002) A grounded theory of beer consumption in Australia", *Qualitative Market Research*, 5(2), 100-112.

_____. (2000). Ethnography and Grounded Theory: a Happy Marriage? In Stephen J. Hoch y Robert J. Meyer, Provo (Eds.), *Advances in Consumer Research* (pp. 256-260). Utah, United States: Association for Consumer Research.

Riley, r. (1996). Revealing Socially Constructed Knowledge Through Quasi-Structured Interviews and Grounded Theory Analysis. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2), 21-40.

Samik-Ibrahim, R. M. (2000). Grounded Theory Methodology as the Research Strategy for a Developing Country. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(1).

Schutz, A. (1972). *The phenomenology of the social world*. London, England: Heinemann Educational Books.

SCOTT, K.W and HOWELL, D. (2008). Clarifying Analysis and Interpretation in Grounded Theory: Using a Conditional Relationship Guide and Reflective Coding Matrix. *International Journal of Qualitative Methods*, 7(2).

Scriber, R.S. and Stern, P.N. (Eds). (2001). *Using grounded theory in nursing*. Springer Publishing Company. New York, United States: Springer Publishing Company.

Skodol-Wilson, H. and Ambler-Hutchinson, S. (1996). "Methodological Mistakes in Grounded Theory. *Nursing Research*, 45(2), 122-124.

Stern, P.N. (1994). Eroding Grounded Theory. In J.M. Morse (Ed.), *Critical Issues in Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks, United States: Sage.

Strauss, A. (1987). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. New York, United States: Cambridge University Press.

_____. (1995). Notes on the nature and development of general theories. *Qualitative Inquiry*, 1(1), 7-18.

Strauss, A. and Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, CA, United States: Sage.

Strube, L. (1992). *Patient focused care: The path to empowered self-management. A grounded theory approach*. Dissertation. New York, United States: Columbia University.

Suddaby, R. (2006). From the editors: What grounded theory is not. *The Academy of Management Journal*, 49(4), 633-642.

Sutton, R.L. (1987). The Process of Organizational Death; Disbanding and Reconnecting. *Administrative Science Quarterly*, 32, 542-569.

Thompson, C.J. (1997). Interpreting consumers: a hermeneutical framework for deriving marketing insights from the texts of

consumers' consumption stories. *Journal of Marketing Research*, Vol. 34(4), 438-55.

Turner, J. (1997). *The Institutional Order*. New York, United States: Longman.

Valor, C (2007). The influence of information about labour abuses on consumer choice of clothes: a grounded theory approach *Journal of Marketing Management*, 23(7/8), 675-695.

Vyas, R.SH. (2008). A Study of Customers' Perception of Cross Selling: Using a Grounded Theory Approach *IIMB. Management Review*, 20(2), 149-157.

Wells, K. (1995). The Strategy of Grounded Theory: Possibilities and Problems. *Social Work Research*. 19(1), 33-37.

Wuest, J. (1995). Feminist Grounded Theory: An Exploration of the Congruency and Tensions between Two traditions in Knowledge Discovery. *Qualitative Health Research*, 5(1), 125-137.

Autores

Dagoberto Páramo Morales

Doctor en Ciencias Económicas y Sociales —Gestión Empresarial con énfasis en Marketing— de la Universidad de Ginebra (Suiza), Magíster en Administración de la Universidad de Tulane (Estados Unidos), Magíster en Gestión Internacional de la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica) y Profesional en Marketing de la UNEVMAC (México). Autor y coautor de más de treinta libros en marketing e investigación, varios capítulos de libros y de numerosos artículos y ensayos en publicaciones científicas y gerenciales. Ha ganado varios premios nacionales e internacionales en eventos académicos. Reconocido investigador en marketing. Ha sido profesor invitado en universidades de Perú, México, Chile, Argentina, España. Actualmente, editor de la Revista Pensamiento y Gestión, director del Grupo de Investigación en Marketing (GIM) y profesor asociado de marketing en la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte (Colombia). Columnista, escritor, consultor, investigador y asesor de empresas.

Shester Jesús Campo Sierra

Candidato a Doctor en Administración y Especialista en diseño y evaluación de proyectos de la Universidad del Norte. Administrador de Empresas de la Universidad del Magdalena. Ha obtenido reconocimientos como investigador en la Universidad Sergio Arboleda y mentor de la Universidad del Magdalena. Realiza investigaciones sobre el emprendimiento en zonas urbanas y rurales. Ha elaborado distintas normas, reglamentos y legislaciones para alcaldías municipales en aras de mejorar el desarrollo de proyectos públicos para el sistema general de regalías y para la cooperación internacional. Consultor en proyectos de inversión para aplicar a fondos y bancas privadas, al sistema general de regalías de ciencia, tecnología e innovación para la cooperación internacional y las distintas fuentes de financiamiento estatal.

Leydis Marcela Maestre Matos

Doctora en Administración de la Universidad del Norte. Magíster en Administración de Empresas y especialista en Gerencia de Empresas Comerciales de la misma universidad (Universidad del Norte). Especialista en Gerencia de Proyectos de Ingeniería y profesional en Ingeniería Industrial. Ha trabajado en diferentes proyectos de investigación relacionados con emprendimiento y negocios de inclusión social. Ha ganado varios premios académicos relacionados con su tesis doctoral y ha obtenido becas otorgadas como reconocimiento a su excelencia académica por instituciones como la Universidad del Magdalena, Gobernación del Magdalena, Colciencias y el programa Erasmus Mundus de la comunidad Europea. Actualmente, se desempeña como profesora catedrática de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Magdalena.

Andrea Porras Páez

Doctora en Administración de la Universidad del Norte. Administradora de Empresas de la Universidad del Norte. Dos años de experiencia en el sector privado y cinco años de experiencia como investigadora en líneas de Ecosistemas de Emprendimiento y Competitividad. Becaria de la Gobernación del Atlántico y Colciencias.

Gloria Naranjo Africano

Candidata a Doctora en Administración de la Universidad del Norte. Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad del Norte. Especialista en Ingeniería y Gestión de la Calidad, Universidad del Atlántico. Ingeniera Industrial, Universidad del Atlántico. Docente, investigadora y consultora con más de quince años de experiencia en instituciones públicas y privadas. Becaria Colciencias —UNINORTE— para estudios doctorales. Actualmente, investigadora en el Centro de Crecimiento Empresarial MacondoLab y Docente en la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla.

Edith Campos Guzmán

Candidata a Doctora en Administración de la Universidad del Norte. M.Sc. en Marketing de la Universidad de Alabama e Ingeniera Electrónica de la Universidad del Norte. Su tema de investigación es la participación de los stakeholders en el proceso de city branding dentro del contexto de la gobernanza urbana. Experta en investigación de mercados, mercadeo estratégico y construcción de marcas. Experiencia en proyectos de investigación con fines académicos, en estudios y asesorías empresariales y en docencia universitaria a nivel de pregrado y postgrado en el área de mercadeo y emprendimiento durante los últimos diez años.

Margarita María Contreras Cuentas

Doctora en Administración y Magíster en Administración de Empresas Universidad del Norte. Especialista en Revisoría Fiscal y Profesional en Contaduría Pública de la Universidad Libre. Miembro del Grupo de Investigaciones en Marketing GIM de la Uninorte. Asistente Científica Editorial de la Revista Pensamiento y Gestión. Becaria y Docente Universidad del Norte. Consultora empresarial y revisora fiscal en ejercicio.

